



ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЯНАЛТ  
ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ГАЗАР



## ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА ДАХЬ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН СУДАЛГАА



УЛС АНХАМГААР ХОТ  
2026 ОН

**ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА  
ДАХЬ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН  
СУДАЛГАА**

Танилцсан:	Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газрын дарга	Б.Батцэцэг
	Тандалт судалгаа, бодлого төлөвлөлтийн газрын дарга	Н.Баярмаа
Хянасан:	Бодлогын судалгаа, дүн шинжилгээний хэлтсийн дарга	Б.Аз
Тайлан боловсруулсан:	Бодлогын судалгаа, дүн шинжилгээний хэлтсийн референт	С.Рэгзэн
	Бодлогын судалгаа, дүн шинжилгээний хэлтсийн төрийн бүтээмжийн асуудал хариуцсан ажилтан	О.Марал
	Бодлогын судалгаа, дүн шинжилгээний хэлтсийн бодлогын хэрэгжилт, үр дүн хариуцсан ажилтан	О.Отгонбаяр
	Бодлогын судалгаа, дүн шинжилгээний хэлтсийн олон улсын бодлого, олон улсын байгууллага хариуцсан ажилтан	А.Ганцэцэг

**АГУУЛГА**

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ .....	5
ХҮСНЭГГИЙН ЖАГСААЛТ .....	7
ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ .....	8
ГРАФИКИЙН ЖАГСААЛТ .....	8
УДИРТГАЛ .....	10
НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ.МОНГОЛ УЛСЫН ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГУУДЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ДЭХ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ .....	13
1.1.Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл .....	13
1.2.Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ .....	16
1.3.Бүлгийн дүгнэлт .....	18
ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ.ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ ТӨВ БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ДЭХ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ .....	20
2.1.Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл .....	20
2.2.Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ .....	23
2.3.Бүлгийн дүгнэлт .....	34
ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ.ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГЫН СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН НИЙТ ОРОЛЦОГЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ .....	37
3.1.Судалгаанд оролцогчийн ерөнхий мэдээлэл .....	38
3.2.Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ .....	41
3.3.Бүлгийн дүгнэлт .....	53
ДӨРӨВДҮГЭЭР БҮЛЭГ. НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГЫН СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН НИЙТ ОРОЛЦОГЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ .....	56
4.1.Судалгаанд оролцогчийн ерөнхий мэдээлэл .....	57
4.2.Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ .....	60
4.3.Бүлгийн дүгнэлт .....	70
НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ, САНАЛ .....	72
ХАВСРАЛТ .....	74

## ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

ЗГХЭГ	Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар
ЗГХХГ	Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар
ХСХС	Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа
ОЕСД	Organisation for Economic Co-operation and Development буюу Эдийн засгийн хамтын ажиллагаа, хөгжлийн байгууллага
IRIM	Independent research institute of Mongolia
БТЯ	Батлан хамгаалах яам
ХЗДХЯ	Хууль зүй, дотоод хэргийн яам
ХХААХҮЯ	Хүнс, хөдөө аж ахуй, хөнгөн үйлдвэрийн яам
ГБХНХЯ	Гэр бүл, хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яам
ГХЯ	Гадаад харилцааны яам
ЦХИХХЯ	Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам
БОУАӨЯ	Байгаль орчин, уур амьсгалын өөрчлөлтийн яам
ЗТЯ	Зам тээврийн яам
АҮЭБЯ	Аж үйлдвэр, эрдэс баялгийн яам
ССАЖЗЯ	Соёл спорт, аялал жуулчлал, залуучуудын яам
ЭЗХЯ	Эдийн засаг хөгжлийн яам
ХББОСЯ	Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яам
ЭМЯ	Эрүүл мэндийн яам
ЭХЯ	Эрчим хүчний яам
СЯ	Сангийн яам
БЯ	Боловсролын яам
ТЦҮЗГ	Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар
СХЗГ	Стандарт, хэмжил зүйн газар
НДЕГ	Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар
ОГ	Ойн газар
УЦУОШГ	Ус, цаг уур, орчны шинжилгээний газар
УГ	Усны газар
АЕГ	Архивын ерөнхий газар
ОБЕГ	Онцгой байдлын ерөнхий газар
ЦЕГ	Цагдаагийн ерөнхий газар
ХБХХЕГ	Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний хөгжлийн ерөнхий газар
ХХЕГ	Хил хамгаалах ерөнхий газар
СУГ	Соёл, урлагийн газар
МЭЕГ	Мал эмнэлгийн ерөнхий газар
ХГБХХЕГ	Хүүхэд, гэр бүлийн хөгжил, хамгааллын ерөнхий газар
ШШЕГ	Шүүх шинжилгээний ерөнхий газар
ШШГЕГ	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар
ГЗБГЗЗЕГ	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар
ТӨБЗГ	Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газар
ХХҮЕГ	Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний ерөнхий газар
ЗҮЖШ	Зэвсэгт хүчний жанжин штаб

ЭЭХХЗГ	Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар
УБЕГ	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар
БТСУХ	Биеийн тамир, спортын улсын хороо
ЖДҮГ	Жижиг, дунд үйлдвэрийн газар
ЭМДЕГ	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар
БЕГ	Боловсролын ерөнхий газар
ГЕГ	Гаалийн ерөнхий газар
ИНЕГ	Иргэний нисэхийн ерөнхий газар
ТатЕГ	Татварын ерөнхий газар
ТХААГ	Төрийн худалдан авах ажиллагааны газар
УХГ	Ургамал хамгааллын газар
ХОХГ	Хөрөнгө оруулалт, худалдааны газар
МЭГ	Монополын эсрэг газар
ТТХГ	Төрийн тусгай хамгаалалтын газар
АМГТГ	Ашигт малтмал, газрын тосны газар
ОӨГ	Оюуны өмчийн газар
ҮГА	Үндэсний геологийн алба
ТагЕГ	Тагнуулын ерөнхий газар
ГИХЯ	Гадаадын иргэн харьяатын газар
ТЗГ	Төмөр замын газар

## ХҮСНЭГТИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1.Төрийн байгууллагаас үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээ, сэтгэл ханамжийн индекс, 7 үзүүлэлтээр .....	17
Хүснэгт 2.Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, үзүүлэлт, байгууллагын төрөл, оноо, хувиар.....	17
Хүснэгт 3.Төрийн захиргааны төв байгууллагын үйл ажиллагаанд өгсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, тоо, хувиар .....	23
Хүснэгт 4.Төрийн захиргааны төв байгууллагын үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийн ойлгомжтой байдлын талаарх хэрэглэгчдийн үнэлгээ, хариултын тоо болон хариултын нийт дүнд эзлэх хувиар.....	24
Хүснэгт 5.Төрийн захиргааны төв байгууллагын асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлагад хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоогоор болон нийт хариултад эзлэх хувиар.....	24
Хүснэгт 6.Төрийн захиргааны төв байгууллагын албан хаагчийн харилцаа хандлагад өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, хариултын нийт дүнд эзлэх хувь.....	25
Хүснэгт 7.Төрийн захиргааны төв байгууллагын төрийн албан хаагчийн мэдлэг ур, чадварт өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, хариултын нийт дүнд эзлэх хувиар.....	26
Хүснэгт 8.Төрийн захиргааны төв байгууллагын асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоогоор болон нийт хариултын дүнд эзлэх хувиар.....	27
Хүснэгт 9.Төрийн захиргааны төв байгууллагын үйлчилгээний орчин, нөхцөлд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, нийт хариултад эзлэх хувиар.....	28
Хүснэгт 10.Төрийн захиргааны төв байгууллагын асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоо, нийт хариултад эзлэх хувиар.....	29
Хүснэгт 11.Төрийн захиргааны төв байгууллагын сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт, үзүүлэлт тус бүрээр болон нэгдсэн онооны дундаж оноо, индекс .....	29
Хүснэгт 12.Төрийн захиргааны төв байгууллагаас авсан үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, тоо, хувиар.....	30
Хүснэгт 13.Хэрэглэгчдийн төрийн захиргааны байгуулалтын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах санал, тоо, хувиар .....	33
Хүснэгт 14.Агентлагийн үйл ажиллагаанд хийсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцож үнэлгээ өгсөн хэрэглэгчийн тоо, байгууллагаар .....	37
Хүснэгт 15.Агентлагийн үйл ажиллагаанд өгсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, тоо, хувиар.....	41
Хүснэгт 16.Агентлагийн үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийн ойлгомжтой байдлын талаарх хэрэглэгчдийн үнэлгээ, хариултын тоо болон хариултын нийт дүнд эзлэх хувиар.....	42
Хүснэгт 17.Агентлагийн асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлагад хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоогоор болон нийт хариултад эзлэх хувиар .....	43
Хүснэгт 18.Агентлагийн албан хаагчийн харилцаа хандлагад өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, хариултын нийт дүнд эзлэх хувь .....	44
Хүснэгт 19.Агентлагийн албан хаагчийн мэдлэг ур чадварт өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, хариултын нийт дүнд эзлэх хувь .....	45
Хүснэгт 20.Агентлагийн асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоогоор болон нийт хариултын дүнд эзлэх хувиар.....	46
Хүснэгт 21.Агентлагийн үйлчилгээний орчин, нөхцөлд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, нийт хариултад эзлэх хувиар.....	47

Хүснэгт 22.Агентлагийн асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоо, нийт хариултад эзлэх хувиар .....	48
Хүснэгт 23.Агентлагийн сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт, үзүүлэлт тус бүрээр болон нэгдсэн онооны дундаж оноо, индекс .....	49
Хүснэгт 24.Агентлагаас авсан үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, тоо, хувиар .....	50
Хүснэгт 25.Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн агентлагийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах санал, тоо, хувиар .....	53
Хүснэгт 26.Аймаг, нийслэлийн үйл ажиллагаанд хийсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцож үнэлгээ өгсөн хэрэглэгчийн тоо, байгууллагаар ..	56
Хүснэгт 27.Аймаг, нийслэлийн ЗДТГ-ын үйл ажиллагаанд өгсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, тоо, хувиар .....	60
Хүснэгт 28.Аймаг, нийслэлийн Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл ойлгомжтой байдаг талаарх хэрэглэгчдийн үнэлгээ, хариултын тоо болон хариултын нийт дүнд эзлэх хувиар.....	61
Хүснэгт 29.Аймаг, нийслэлийн асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлагад хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоогоор болон нийт хариултад эзлэх хувиар .....	61
Хүснэгт 30.Аймаг, нийслэлийн ЗДТГ-ын албан хаагчийн харилцаа хандлагад өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, хариултын нийт дүнд эзлэх хувь .....	62
Хүснэгт 31.Аймаг, нийслэлийн төрийн албан хаагчийн мэдлэг ур, чадварт өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, хариултын нийт дүнд эзлэх хувиар .....	63
Хүснэгт 32.Аймаг, нийслэлийн асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоогоор болон нийт хариултын дүнд эзлэх хувиар.....	64
Хүснэгт 33.Аймаг, нийслэлийн үйлчилгээний орчин, нөхцөлд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, нийт хариултад эзлэх хувиар .....	64
Хүснэгт 34.Аймаг, нийслэлийн асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоо, нийт хариултад эзлэх хувиар.....	65
Хүснэгт 35.Аймаг, нийслэлийн сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт, үзүүлэлт тус бүрээр болон нэгдсэн онооны дундаж оноо, индекс .....	66
Хүснэгт 36.Аймаг, нийслэлийн авсан үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, тоо, хувиар.....	66
Хүснэгт 37.Хэрэглэгчдийн аймаг, нийслэлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах санал, тоо, хувиар .....	69

## ЗУРГИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг 1. Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн хүйсийн харьцаа, хувиар .....	14
--	----

## ГРАФИКИЙН ЖАГСААЛТ

График 1.Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчийн тоо, байршлаар .....	13
График 2.Сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, насны ангилал, тоо, хувиар	14
График 3.Сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, боловсролын зэрэг, тоо, хувиар.....	15
График 4.Сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, төлөөлөл, тоо, хувиар.....	15
График 5.Төрийн байгууллагаас үйлчилгээ авсан хэлбэр, тоо, хувиар .....	16
График 6.Төрийн байгууллагаас үйлчилгээ авсан хугацаа, тоо, хувиар .....	16
График 7.Үйлчилгээ бүрэн авсан эсэх, хувиар .....	18
График 8.Үйлчилгээ бүрэн авсан хэрэглэгчдийн үйлчилгээний үр дүн, тоо, хувиар	18



График 9.Төрийн захиргааны төв байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, хүйс, тоо, хувиар .....	20
График 10.Төрийн захиргааны төв байгууллагын сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, төлөөлөл, тоо, хувиар .....	20
График 11.Төрийн захиргааны төв байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, насны бүлэг, тоо, хувиар .....	21
График 12.Төрийн захиргааны төв байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, боловсролын түвшнээр, тоо, хувиар .....	21
График 13.Төрийн захиргааны төв байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид байршлаар, тоо, хувиар .....	22
График 14.Төрийн захиргааны төв байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн үйлчилгээ авсан хэлбэр, үйлчилгээ авсан хүний тоо, хувиар.....	22
График 15.Төрийн захиргааны төв байгууллагаас үйлчилгээ авахад зарцуулсан хугацаа, хэрэглэгчийн тоо, хувиар.....	22
График 16.7 үзүүлэлтээр тооцсон хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс болон үйлчилгээний үр дүнд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хувиар .....	32
График 17.Агентлагийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, хүйсээр, тоо, хувиар .....	38
График 18.Агентлагийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчийн төрөл, тоо, хувиар.....	38
График 19.Агентлагийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчид, боловсролын түвшнээр, тоо, хувиар .....	39
График 20.Агентлагийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчид, насны бүлгээр, тоо, хувиар .....	39
График 21.Агентлагийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчид, байршлаар.....	40
График 22.Агентлагийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн үйлчилгээ авсан хэлбэр, тоо, хувиар.....	40
График 23.Агентлагийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн, үйлчилгээ авсан хугацаа, тоо, хувиар .....	41
График 24.үзүүлэлтээр тооцсон хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс болон үйлчилгээний үр дүнд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хувиар .....	51
График 25.Хүйсийн харьцаа.....	57
График 26.Аймаг, нийслэлийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчийн төрөл, тоо, хувиар.....	57
График 27.Аймаг, нийслэлийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, насны бүлгээр, тоо, хувиар.....	58
График 28.Аймаг, нийслэлийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, боловсролын түвшнээр, тоо, хувиар .....	58
График 29.Аймаг, нийслэлийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид байршлаар, тоо, хувиар .....	59
График 30.Аймаг, нийслэлийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн үйлчилгээ хэлбэр, хэрэглэгчийн тоо, хувиар.....	59
График 31. Аймаг, нийслэлийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн үйлчилгээ авсан хугацаа, хэрэглэгчийн тоо, хувиар .....	59
График 32.7 үзүүлэлтээр тооцсон хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс болон үйлчилгээний үр дүнд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хувиар .....	68

## УДИРТГАЛ

Дэлхийн олон улс оронд төрийн үйлчилгээний чанар хүртээмж, иргэдийн сэтгэл ханамж, нээлттэй, ил тод байдлыг хэмжих төрийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, иргэдийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх олон хэлбэрээр зохион байгуулдаг байна. Судалгаанд дараах хэлбэрүүд өргөнөөр хэрэглэгддэг. Үүнд:

- Цахим судалгаа (web survey);
- Дуудлагын судалгаа (CATI);
- Биечилсэн ярилцлага (Face-to-face CAPI);
- Интернет панель ашиглах (research panel);
- Шуудангаар асуумж илгээх (mail survey);
- Хосолмол арга (mixed method).

Хэдийгээр судалгааны хамрах хүрээ, үзүүлэлт, аргачлал, давтамж, мэдээлэл цуглуулах хэлбэр нь улс орон бүрд өөр боловч нийтлэг зорилго нь иргэдийн үзэл бодлыг бодитоор тусгах, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах, төрд итгэх итгэлийг нэмэгдүүлэх, бодлогын үр нөлөөг хэмжихэд чиглэдэг.

Олон улсын байгууллагууд (OECD, World Bank, UNDP, гэх мэт) төрийн үйлчилгээний үр нөлөө, хариуцлагын тогтолцоо, иргэдийн оролцоо, цахим үйлчилгээний хүртээмж зэрэг олон үзүүлэлтийг бүтцийн болон хэрэглэгч төвтэй судалгааны арга зүйгээр үнэлдэг. Эдгээр байгууллагаас төрийн үйлчилгээ дэх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх зорилгоор зохион байгуулсан зарим судалгааг жишээ болгон доор үзүүлэв.

**OECD – Serving Citizens: Measuring the Performance of Services for a Better User Experience** - Энэхүү судалгаанд төрийн үйлчилгээний хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг хэмжих үзүүлэлтүүдийг судалж, үйлчилгээний чанар, хүртээмж, хариу үйлдэл зэрэг хүчин зүйлсийг үнэлэх арга зүйг танилцуулсан.

**World Bank: Service Delivery Indicators (SDI)** - Дэлхийн Банкны SDI хөтөлбөр нь боловсрол, эрүүл мэндийн салбарын үйлчилгээний чанарыг хэмжихэд чиглэсэн бөгөөд үйлчилгээний хүртээмж, чанар, үр нөлөөг үнэлэхэд ашиглагддаг.

**UNDP: Governance Indicators: A User's Guide** - НҮБ-ын Хөгжлийн хөтөлбөрөөс боловсруулсан энэхүү гарын авлага нь засаглалын үзүүлэлтүүдийг хэрхэн тодорхойлох, хэмжих, үнэлэх талаар дэлгэрэнгүй мэдээлэл өгдөг.

Улс орнуудын туршлагаас харахад (Хавсралт 1), төрийн үйлчилгээний сэтгэл ханамжийн судалгаа нь үндэсний түвшинд тогтмол хийгдэх шаардлагатай, бодлогын чухал хэрэгсэл болох нь тодорхой байна. Түүнчлэн, төрийн байгууллагуудын үйл ажиллагаа иргэдийн хэрэгцээ, шаардлагад нийцэж буй эсэх, үйлчилгээ авах үйл явц иргэдийн хувьд ойлгомжтой, шударга, хүндрэл багатай байгаа эсэхийг тогтмол үнэлэх шаардлага нэмэгдсэнтэй холбоотойгоор олон улс орон төрийн үйлчилгээний хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг институтийн түвшинд тогтмол зохион байгуулж, шинжлэх ухаанч арга зүйгээр хэрэгжүүлэх чиг хандлагатай байна.

## **Судалгааны үндэслэл**

Төрийн үйлчилгээ нь хууль тогтоомжийн хүрээнд хүний эрх болон нийгмийн хэрэгцээг хангах зорилгоор төрийн байгууллагуудаас үзүүлдэг үндсэн үйл ажиллагаа бөгөөд иргэдийн өдөр тутмын амьдрал, амьжиргааны чанарт шууд нөлөөлдөг учир төрийн үйл ажиллагаа, үйлчилгээ дэх иргэдийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх нь үйлчилгээний чанар, хүртээмж, шуурхай байдал, үр дүнг тодорхойлох чухал хүчин зүйл болдог.

Сүүлийн жилүүдэд төрийн үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, үйл ажиллагааг хялбаршуулах, цахимжуулах чиглэлээр олон арга хэмжээг авч хэрэгжүүлж байгаа хэдий ч, үйлчилгээний чанар, байгууллагын хандлага, мэдээллийн ил тод байдал зэрэг хүчин зүйлс нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид нөлөөлсөөр байна.

Төрийн бодлого, үйл ажиллагаа, үйлчилгээний талаарх иргэдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг тогтмол зохион байгуулж, судалгааны үр дүнг төрийн үйлчилгээний чанарыг тасралтгүй сайжруулах, иргэдийн төрд итгэх итгэлийг нэмэгдүүлэх, тэдний оролцоог дэмжих, хариуцлагын тогтолцоог бэхжүүлэх, ил тод байдлыг сайжруулах арга хэмжээг төлөвлөхөд ашиглах ёстой.

Монгол Улсын Засгийн газрын 2025 оны 43 дугаар тогтоолоор баталсан “Байгууллагын үйл ажиллагаа, үр дүнг үнэлж дүгнэх журам”-ын 4 дүгээр зүйлийн 4.12 дахь хэсэгт “Төрийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийн талаар хэрэглэгчийн үнэлгээ хийх ажлыг жил бүр Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар зохион байгуулна” гэж заасан.

Иймд Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газраас төрийн захиргааны төв, төрийн болон нутгийн захиргааны байгууллагуудын үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг тандах зорилгоор энэхүү судалгааг хийлээ.

## **Судалгааны зорилго**

Энэхүү судалгааны зорилго нь төрийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмж, ил тод байдал дахь хэрэглэгчийн үнэлгээ, сэтгэл ханамжийг тодорхойлж, цаашид сайжруулах шаардлагатай үйлчилгээний талаар санал, зөвлөмж боловсруулах, төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны үнэлгээнд ашиглах мэдээллийг бүрдүүлэхэд оршино.

## **Судалгааны арга зүй**

Төрийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмж, иргэдийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээний талаарх үндэсний болон олон улсын тайлан, баримт материалыг судалж, энэхүү судалгааны арга зүй, асуулгыг боловсрууллаа.

Судалгаанд оролцогчид: Судалгааны эх олонлогийг тухайн хугацаанд төрийн үйлчилгээ авсан хэрэглэгчид гэж тодорхойлж, тэдгээрээс санамсаргүй байдлаар судалгаанд оролцсон хэрэглэгчид түүврийг бүрдүүлсэн. Судалгаанд оролцогчдыг урьдчилан ялгаварлахгүйгээр, боломжит бүх хэрэглэгчдэд тэгш боломж олгох зарчмыг баримталсан.

Мэдээлэл цуглуулах арга: Энэхүү судалгааны мэдээллийг цахим асуулгын аргаар цуглуулав. Оролцогчид өөрийн цаг хугацаа, боломжид нийцүүлэн асуулгад хариулснаар мэдээллийг богино хугацаанд, өргөн хүрээгээр цуглуулах боломжтой болсон.

Судалгааны асуумжийн цахим холбоосыг Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар, үнэлгээнд хамрагдах төрийн байгууллагын цахим хуудас, фейсбүүк, мэдээллийн сайтуудад байрлуулж, Монголын Үндэсний худалдаа, аж үйлдвэрийн танхим, Монголын ажил олгогч эздийн холбоотой хамтран ажиллаж, гишүүдийг нь судалгаанд хамрагдахыг уриалсан.

Өгөгдөл боловсруулах арга: Судалгаанд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг хэмжихдээ 5 шатлалт Likert-ийн үнэлгээний аргыг ашигласан бөгөөд нэмэлтээр “0 – Мэдэхгүй” гэсэн сонголтыг оруулсан. Судалгаанд ашигласан хариултын сонголт нь дараах утгыг илэрхийлнэ:

- 0 – Мэдэхгүй;
- 1 – Сэтгэл ханамжгүй;
- 2 – Сэтгэл ханамж багатай;
- 3 – Сэтгэл ханамж дунд;
- 4 – Сэтгэл ханамжтай;
- 5 – Сэтгэл ханамж маш өндөр.

“Мэдэхгүй” гэсэн хариултыг тухайн асуултад тодорхой үнэлгээ өгөх боломжгүй тохиолдолд сонгох бөгөөд энэхүү хариултыг сэтгэл ханамжийн тоон үнэлгээнд оруулахгүйгээр, тусад нь ангилан авч үзсэн.

Цуглуулсан мэдээллийг нэгтгэн боловсруулж, статистик шинжилгээ хийсэн. Өгөгдлийг цэвэрлэх, кодлох, ангилах үйлдлүүдийг гүйцэтгэсний дараа давтамж, хувь хэмжээ, дундаж утга зэрэг үзүүлэлтүүдийг тооцсон. Мөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий түвшнийг нэгтгэн илэрхийлэх зорилгоор сэтгэл ханамжийн индекс (Customer Satisfaction Index)-ийг дараах томъёогоор тооцсон. Уг томъёогоор Likert-ийн үнэлгээний дундаж утгыг 0–100 онооны шкалд хөрвүүлэн илэрхийлсэн болно.

$$\text{Сэтгэл ханамжийн индекс (СНІ)} = (\text{Нийт дундаж оноо} / 5) \times 100.$$

Индексийн ангилал:

- 4.50-5.00 буюу 90-100 хувь байвал хэрэглэгч маш сэтгэл ханамжтай.
- 3.50-4.49 буюу 70-89 хувь байвал хэрэглэгч сэтгэл ханамжтай бөгөөд энэ түвшинд байхад харьцангуй санаа зовох зүйл бага буюу боломжийн гэсэн үзүүлэлт юм.
- 2.50-3.49 буюу 50-69 хувь бол дунд сэтгэл ханамжтай ба цаашид сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай.
- 1.50-2.49 буюу 30-49 хувь байхад хэрэглэгчид сэтгэл ханамжгүй байгаа бөгөөд цаашид яаралтай сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх шаардлагатай.
- 1.49 буюу 29 хувиас доош байгаа бол энэ нь хэрэглэгчид огт сэтгэл ханамжгүй, маш хангалтгүй байгааг тус тус илэрхийлнэ.

Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг тоон утга болон хувиар тооцсон индексээр илэрхийлж, төрийн захиргааны төв байгууллага, төрийн захиргааны байгууллага, нутгийн захиргааны байгууллагын дундаж болон байгууллага бүрээр харьцуулж дүгнэнэ.

Судалгааны асуулга: Судалгааны асуулга нь дараах 2 хэсэгтэй. Үүнд:

- I.Ерөнхий мэдээлэл: Үнэлгээ хийх байгууллагын болон хэрэглэгчийн төрөл, үнэлгээнд оролцох шалтгаан
- II.Хэрэглэгчийн мэдээлэл: Нас, хүйс, байршил, боловсролын түвшин
- III.Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж. Үйлчилгээний хүртээмж, үйлчилгээний чанар, Асуудлыг шийдвэрлэсэн хугацаа, шуурхай байдал, албан хаагчийн харилцаа, ур чадвар, хандлага, ёс зүй, сэтгэл ханамжийн ерөнхий үнэлгээ

### **НЭГДҮГЭЭР БҮЛЭГ. МОНГОЛ УЛСЫН ТӨРИЙН БАЙГУУЛЛАГУУДЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ДЭХ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ**

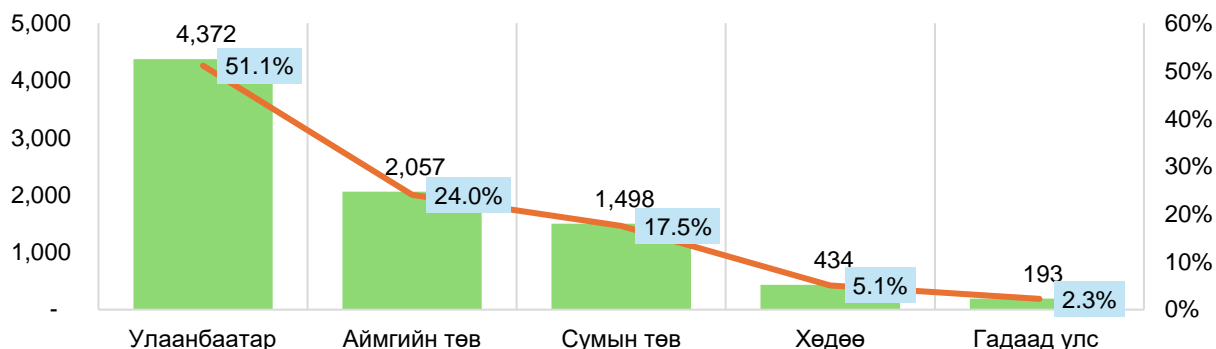
Судалгаанд Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар, Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар, 16 яам, 40 агентлаг, бүх аймгийн болон нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газраас үйлчилгээ авсан 8,554 хэрэглэгч хамрагдсан юм.

Судалгааны мэдээлэл цуглуулах ажлыг 2026 оны 02 дугаар сарын 23-аас 02 дугаар сарын 28-ны хооронд Microsoft Form программ ашиглан цахимаар зохион байгууллаа.

#### **1.1.Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл**

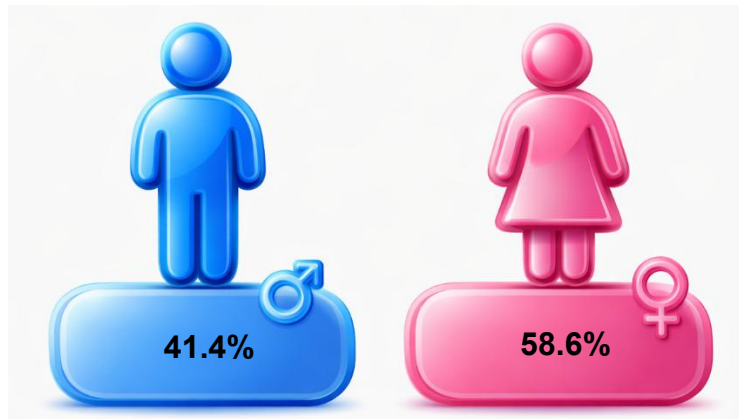
Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийг байршлаар нь харвал 4,372 хэрэглэгч буюу 51.1 хувь нь Улаанбаатар хотоос, 2,057 хэрэглэгч буюу 24.0 хувь аймгийн төвөөс, 1,498 хэрэглэгч буюу 17.5 хувь нь сумын төвөөс оролцжээ. Харин хөдөөгөөс (434 хэрэглэгч буюу 5.1 хувь) болон гадаад улсад амьдарч байгаа (193 хэрэглэгч буюу 2.3 хувь) хэрэглэгч цөөн хамрагдсан байна.

График 1.Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчийн тоо, байршлаар



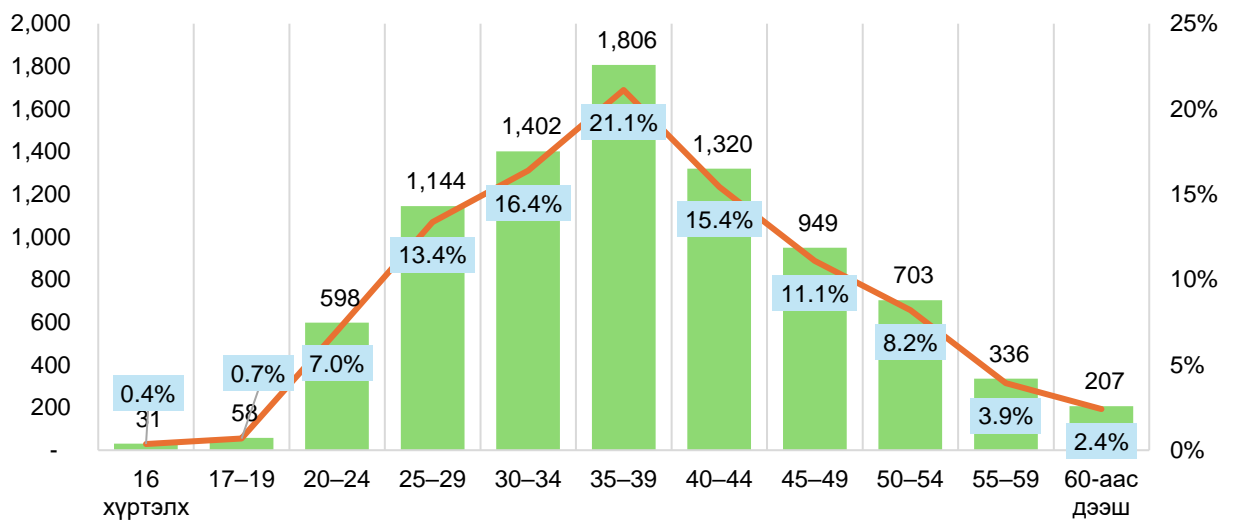
Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 41.4 хувь (3,538) нь эрэгтэй, 58.6 хувь (5,016) нь эмэгтэй байв.

Зураг 1. Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн хүйсийн харьцаа, хувиар



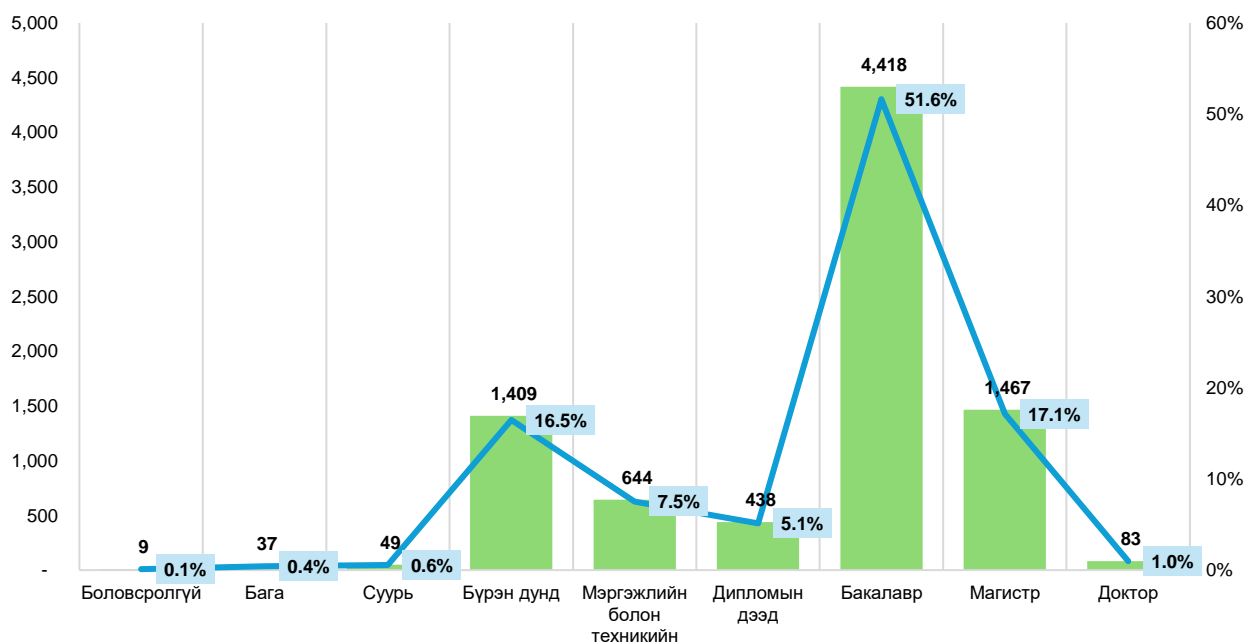
Сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн 52.9 хувь нь 30–44, 25.6 хувь нь 45-аас дээш, 20.4 хувь нь 20-29, 1.1 хувь нь 19-өөс доош насныхан байна.

График 2. Сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, насны ангилал, тоо, хувиар



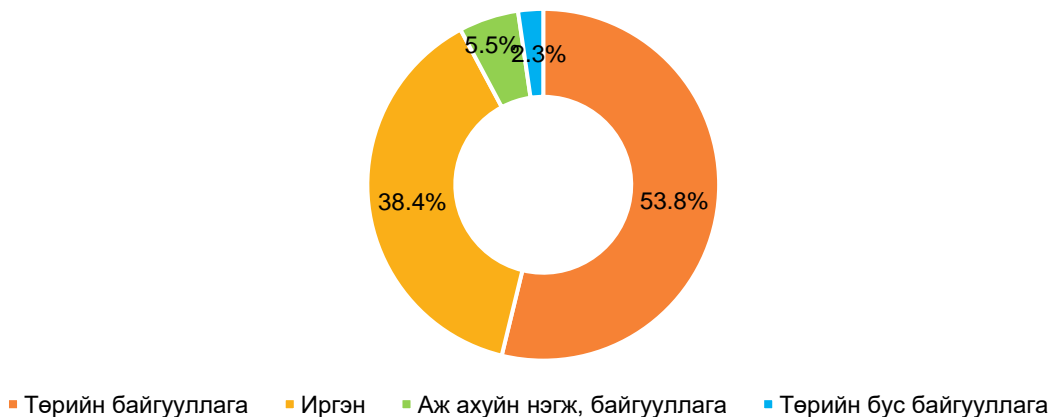
Судалгаанд оролцогчдын 69.7 хувь нь бакалавр ба түүнээс дээш түвшний боловсролтой, 12.7 хувь нь мэргэжлийн болон техникийн, дипломын дээд боловсролтой байна. Бүрэн дунд болон түүнээс доош түвшний боловсролтой 1495 (17.5 хувь), боловсролгүй 9 хэрэглэгч (0.1 хувь) оролцсон байна.

График 3. Сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, боловсролын зэрэг, тоо, хувиар



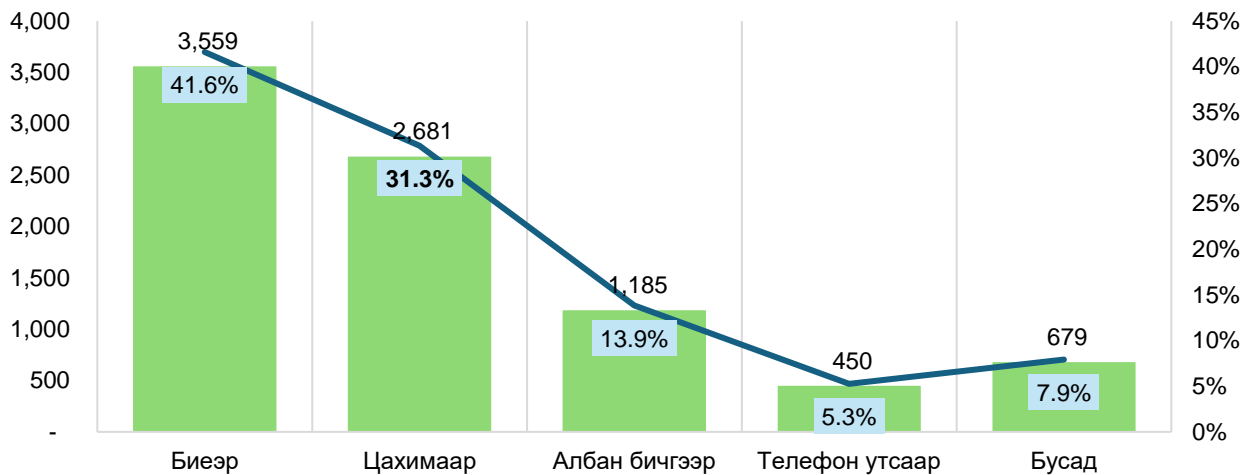
Сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн 53.8 хувь нь тухайн байгууллагатай холбоотой ажилладаг төрийн байгууллагын төлөөлөл, 38.4 хувь нь иргэд, 5.5 хувь нь аж ахуйн нэгж, байгууллагын төлөөлөл, 2.3 хувь нь төрийн бус байгууллагын төлөөлөл байна.

График 4. Сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, төлөөлөл, тоо, хувиар



Хэрэглэгчдийн 41.6 хувь нь биечлэн очиж үйлчилгээ авсан бөгөөд 31.3 хувь нь цахимаар, 13.9 хувь нь албан бичгээр хандаж, 5.3 хувь нь телефон утсаар, 7.9 хувь нь бусад хэлбэрээр үйлчилгээ авчээ.

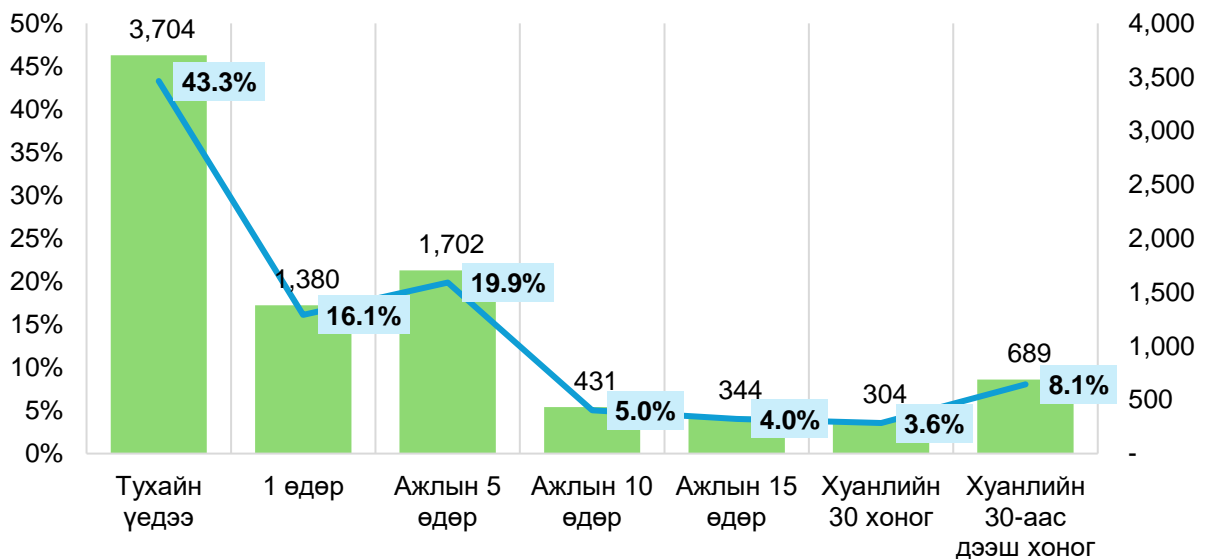
График 5. Төрийн байгууллагаас үйлчилгээ авсан хэлбэр, тоо, хувиар



Үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдийн 43.3 хувь нь тухайн үедээ, 16.1 хувь нь ажлын 1 өдөрт, 19.9 хувь нь 5 өдөрт багтаан асуудлаа шийдвэрлүүлсэн байна.

Мөн 9.0 хувь нь ажлын 10-15 өдөрт, 11.7 хувь хуанлийн 30 ба түүнээс дээш хоногт үйлчилгээ авч дуусжээ.

График 6. Төрийн байгууллагаас үйлчилгээ авсан хугацаа, тоо, хувиар



## 1.2. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ

Улсын хэмжээнд судалгаанд хамрагдсан 80 байгууллагын үйл ажиллагааг хэрэглэгчид 3.7 оноогоор “Дунд” гэж үнэлсэн ба ерөнхий сэтгэл ханамжийн индекс 73.8 хувь байна.

Хариултын тархалтаас харахад “сэтгэл ханамжтай” болон “сэтгэл ханамж маш өндөр” гэсэн үнэлгээний нийлбэр дунджаар 55 гаруй хувийг эзэлж байгаа бол “сэтгэл ханамж дунд” 18.7 хувь, “сэтгэл ханамж багатай” 11.6 хувь, “огт санал нийлэхгүй” 8.7 хувь, “мэдэхгүй” 5.4 хувийг тус тус эзэлж байна.

Хүснэгт 1.Төрийн байгууллагаас үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийн дундаж үнэлгээ, сэтгэл ханамжийн индекс, 7 үзүүлэлтээр

Байгууллагын нэр	НИЙТ	Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл ойлгомжтой байдал		Асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлага цөөн		Төрийн албан хаагчийн харилцаа хандлага сайн		Төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар сайн		Асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг		Үйлчилгээний орчин, нөхцөл сайн		Асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц илтөд		НИЙТ		Байгууллагаас авсан үйлчилгээний үр дүнд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ	
		үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ
Төрийн захиргааны төв байгууллага	2302	3.3	66.3	3.1	62.3	3.4	67.7	3.5	69.4	3.3	66.3	3.5	69.9	3.3	65.3	3.3	66.7	3.8	75.3
Агентлаг	3277	3.7	74.5	3.6	72.4	3.8	75.2	3.8	76.3	3.7	72.0	3.8	75.5	3.7	73.5	3.7	74.5	3.8	76.9
Аймаг, нийслэл	2975	3.7	74.6	3.6	72.0	3.7	73.4	3.8	75.2	3.6	72.6	3.8	77.0	3.6	72.1	3.7	73.8	3.6	72.5
НИЙТ	8554	3.6	71.8	3.4	68.9	3.6	72.1	3.7	73.6	3.5	70.3	3.7	74.1	3.5	70.3	3.6	71.7	3.7	74.9

Сэтгэл ханамжийн индексийг үзүүлэлт тус бүрээр харвал төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар-73.6 хувь, үйлчилгээний орчин, нөхцөл-73.6 хувь байгаа нь өндөр байна.

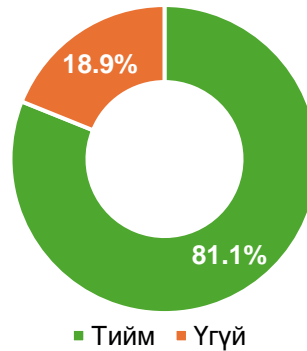
Харин асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлагыг 71.2 хувиар үнэлсэн нь эдгээр үзүүлэлтийн хамгийн бага үнэлгээ болж байна.

Хүснэгт 2.Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, үзүүлэлт, байгууллагын төрөл, оноо, хувиар

ҮЗҮҮЛЭЛТ	Төрийн захиргааны төв байгууллага		Агентлаг	Аймаг, нийслэл	НИЙТ
Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл ойлгомжтой байдал	үнэлгээ	3.3	3.7	3.7	3.7
	СХИ	66.3	74.5	74.6	74.5
Асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлага цөөн	үнэлгээ	3.1	3.6	3.6	3.6
	СХИ	62.3	72.4	72.0	71.2
Төрийн албан хаагчийн харилцаа хандлага сайн	үнэлгээ	3.4	3.8	3.7	3.7
	СХИ	67.7	75.2	73.4	73.9
Төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар сайн	үнэлгээ	3.5	3.8	3.8	3.8
	СХИ	69.4	76.3	75.2	75.6
Асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг	үнэлгээ	3.3	3.7	3.6	3.7
	СХИ	66.3	72.0	72.6	73.1
Үйлчилгээний орчин, нөхцөл сайн	үнэлгээ	3.5	5.9	3.8	3.8
	СХИ	69.9	73.8	77.0	76
Асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц илтөд	үнэлгээ	3.3	5.4	3.6	3.6
	СХИ	65.3	72.7	72.1	72.47
СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ЕРӨНХИЙ ИНДЕКС	үнэлгээ	3.3	3.7	3.7	3.6
	СХИ	66.7	74.5	73.8	71.7
Байгууллагаас авсан үйлчилгээний үр дүнд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ	үнэлгээ	3.8	3.8	3.6	3.8
	СХИ	75.3	76.9	72.5	74.9
<b>Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчийн тоо</b>		<b>2302</b>	<b>3277</b>	<b>2975</b>	<b>8554</b>

Төрийн байгууллагаас үйлчилгээ авсан хэрэглэгчдийн 81.1 хувь нь үйлчилгээг бүрэн авч дууссан гэж хариулсан бол 18.9 хувь нь үйлчилгээг бүрэн авч дуусгаагүй гэж хариулсан байна.

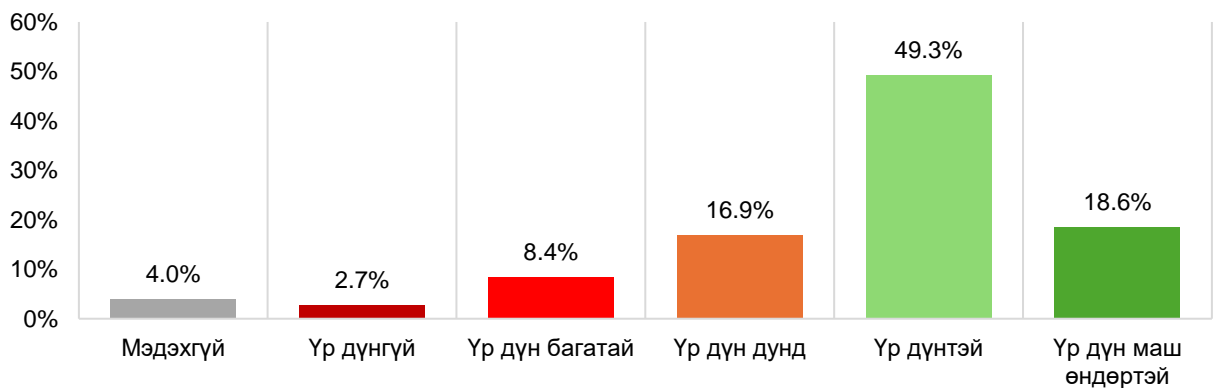
График 7. Үйлчилгээ бүрэн авсан эсэх, хувиар



Үйлчилгээг бүрэн авсан хэрэглэгчдийн үйлчилгээ үр дүнтэй байсан эсэхийг тодруулахад үйлчилгээ бүрэн авсан хэрэглэгчдийн 49.3 хувь нь “үр дүнтэй”, 18.6 хувь нь “үр дүн маш өндөр” гэж үнэлсэн байна.

Харин 1153 хэрэглэгч хэрэглэгч буюу 16.9 хувь нь “үр дүн дунд”, 574 хэрэглэгч буюу 8.4 хувь нь “үр дүн багатай”, нь 188 хэрэглэгч буюу 2.7 хувь нь “үр дүнгүй” гэж үнэлсэн байна. “Мэдэхгүй” гэж хариулсан хэрэглэгч 4.0 хувь буюу 276 байна.

График 8. Үйлчилгээ бүрэн авсан хэрэглэгчдийн үйлчилгээний үр дүн, хувиар



Эдгээр үзүүлэлтийг нэгтгэн тооцоход хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн улсын дундаж индекс 71.76 хувь байгаа нь нийт үнэлгээ “дунджаас дээш” түвшинд байна.

### 1.3. Бүлгийн дүгнэлт

Төрийн байгууллагаас үйлчилгээ авсан хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд нийт 8,554 хэрэглэгч хамрагдсан бөгөөд байршлын хувьд 51.1 хувь нь Улаанбаатар хот, 24.0 хувь нь аймгийн төв, 17.5 хувь нь сумын төвөөс оролцсон байна. Насны бүлгийн хувьд 30–44 насны ангилал 52.9 хувийг эзэлж байгаа нь идэвхтэй хөдөлмөрийн насны бүлэг үйлчилгээний үндсэн хэрэглэгч байгааг харуулж байна.

Боловсролын зэргээр авч үзвэл бакалавр ба түүнээс дээш боловсролын зэрэгтэй хэрэглэгчид 69.7 хувь байгаа нь төрийн үйлчилгээний хэрэглэгчдийн дийлэнх нь өндөр боловсролтой байгааг илтгэж байна. Үйлчилгээ авсан хэлбэрийн хувьд 41.6 хувь нь биечлэн, 31.3 хувь нь цахимаар үйлчилгээ авсан нь уламжлалт болон цахим үйлчилгээ зэрэгцэн ашиглагдаж байгааг харуулж байна.

Үйлчилгээ авсан хугацааны хувьд 43.3 хувь нь үйлчилгээ авахаар очсон тухайн үедээ газар дээр нь авсан бол 16.1 хувь нь 1 өдрийн дотор, 19.9 хувь нь 5 өдрийн дотор асуудлаа шийдвэрлүүлсэн бол 11.7 хувь нь 30 ба түүнээс дээш хоног зарцуулсан нь үйлчилгээ авах хугацаанд ялгаатай байгааг илэрхийлж байна.

Сэтгэл ханамжийн үнэлгээгээр нийт дундаж үнэлгээ 3.7, сэтгэл ханамжийн индекс 73.8 хувь байгаа нь “дунджаас дээш” түвшинд үнэлэгдэж байна. Үүнээс төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар болон үйлчилгээний орчин нөхцөл 73.6 хувьтай өндөр үнэлэгдсэн бол асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлага 71.2 хувьтай хамгийн бага үнэлгээ авсан байна.

Мөн хэрэглэгчдийн 81.1 хувь нь үйлчилгээг бүрэн авч дууссан гэж хариулсан бөгөөд тэдгээрийн 49.3 хувь нь үйлчилгээний үр дүнг “үр дүнтэй”, 18.6 хувь нь “үр дүн маш өндөр” гэж үнэлсэн нь үйлчилгээний үр дүнгийн эерэг үнэлгээ давамгайлж байгааг харуулж байна.

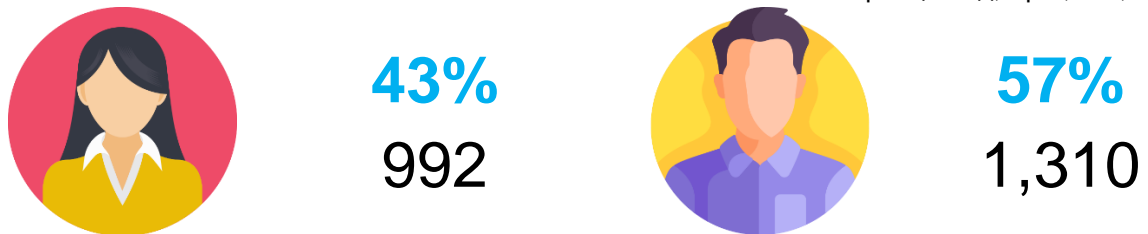
## ХОЁРДУГААР БҮЛЭГ.ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ ТӨВ БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ДЭХ ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Энэ бүлэгт Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар, Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар болон яамд (цаашид “төрийн захиргааны төв байгууллага” гэх)-ын үйл ажиллагаанд хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээ, сэтгэл ханамжийн индексийн талаар танилцуулна.

### 2.1. Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээлэл

Төрийн захиргааны төв байгууллагын үйлчилгээ дэх сэтгэл ханамжийн судалгаанд нийт 2302 хүн хамрагдсан байна. Хэрэглэгчдийн 57 хувь нь эрэгтэй, 43 хувь нь эмэгтэй байна.

График 9.Төрийн захиргааны төв байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, хүйс, тоо, хувиар

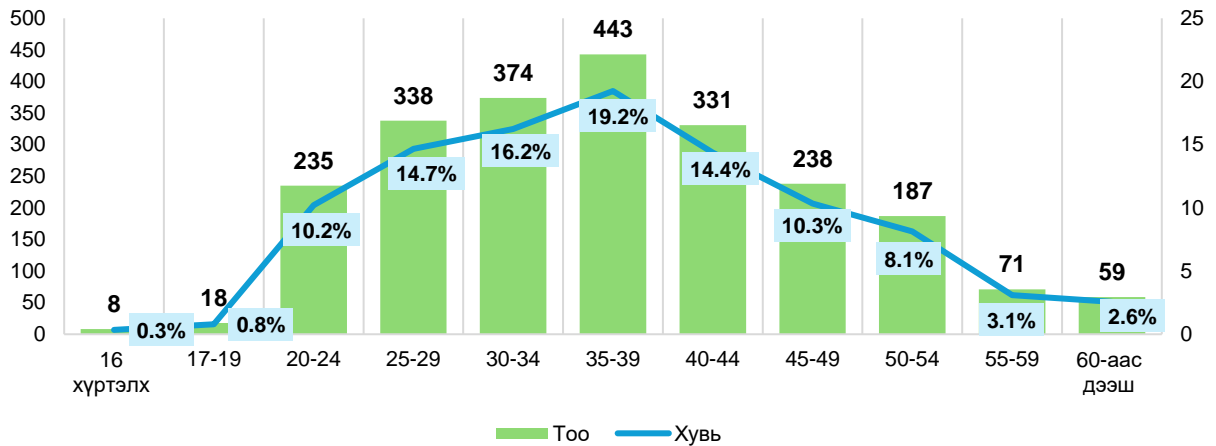


Судалгаанд хамрагдсан оролцогчийн 53 хувь нь буюу 1,221 нь тухайн байгууллагаас үйлчилгээ авдаг бусад төрийн байгууллагын ажиллагч, 40 хувь буюу 913 нь иргэн, 5 хувь буюу 119 нь аж ахуйн нэгж, байгууллагын төлөөлөл, 2 хувь нь төрийн бус байгууллагын төлөөлөл бөгөөд иргэдийн оролцоо өндөр, харин аж ахуйн нэгж болон төрийн бус байгууллагын оролцоо бага байлаа.

График 10.Төрийн захиргааны төв байгууллагын сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, төлөөлөл, тоо, хувиар



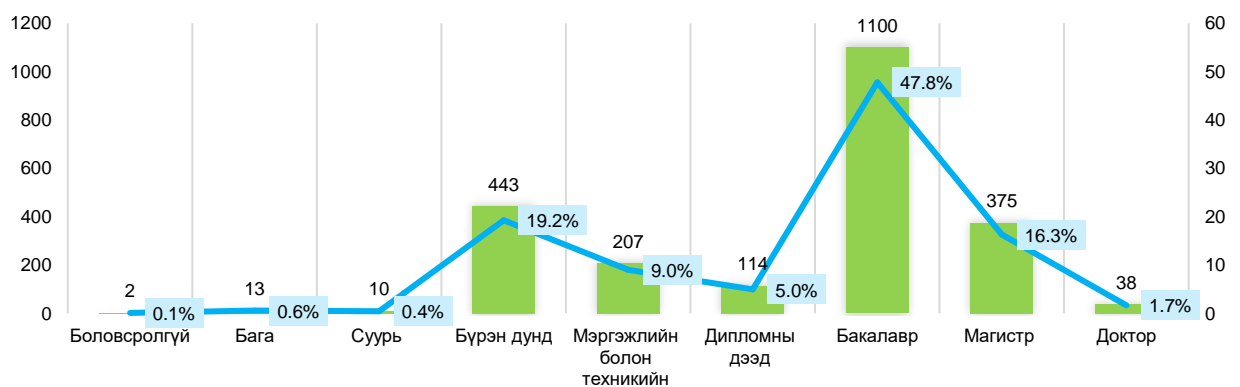
График 11.Төрийн захиргааны төв байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, насны бүлэг, тоо, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 19.2 хувь (443 хэрэглэгч) нь 35-39 насныхан байгаа бол 20-24, 25-29, 30-34, 40-44, 45-49 насны бүлгийн төлөөлөл тус бүр 10-аас дээш хувийг бүрдүүлсэн байна. Харин 16 хүртэлх, 17-19 болон 60-аас дээш насны бүлгийн төлөөлөл хамгийн бага хамрагджээ.

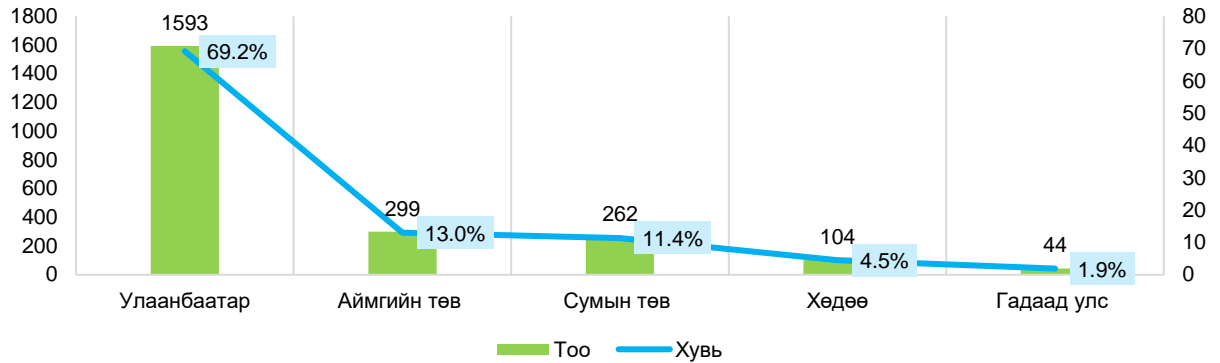
Судалгаанд оролцогчдын 47.8 хувь (1100 хүн) нь бакалаврын, 18.0 хувь (431) нь магистр, докторын түвшний боловсролтой байгаа нь нийт оролцогчдын 65.8 хувь буюу дийлэнхийг нь бүрдүүлж байна. Харин мэргэжлийн болон техникийн боловсролтой 9.0 хувь (207), бүрэн дунд боловсролтой 19.2 хувь (443) нь, суурь боловсролтой 0.4 хувь (10), бага боловсролтой 0.6 хувь (13), боловсролгүй 0.1 хувь (2) буюу нийт оролцогчдын 29.3 хувь нь болж байна.

График 12.Төрийн захиргааны төв байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, боловсролын түвшнээр, тоо, хувиар



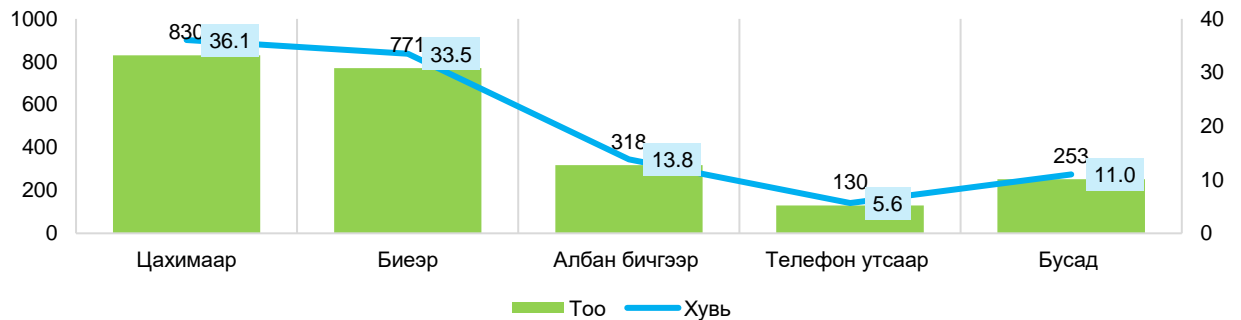
Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн дийлэнх буюу 69.2 хувь нь Улаанбаатар хотоос, 13.0 хувь нь аймгийн төвөөс, 11.4 хувь нь сумын төвөөс, 4.5 хувь нь хөдөөгөөс оролцсон байна. Түүнчлэн гадаад улсаас 44 хүн (1.9 хувь) хэрэглэгч судалгаанд оролцжээ.

График 13. Төрийн захиргааны төв байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид байршлаар, тоо, хувиар



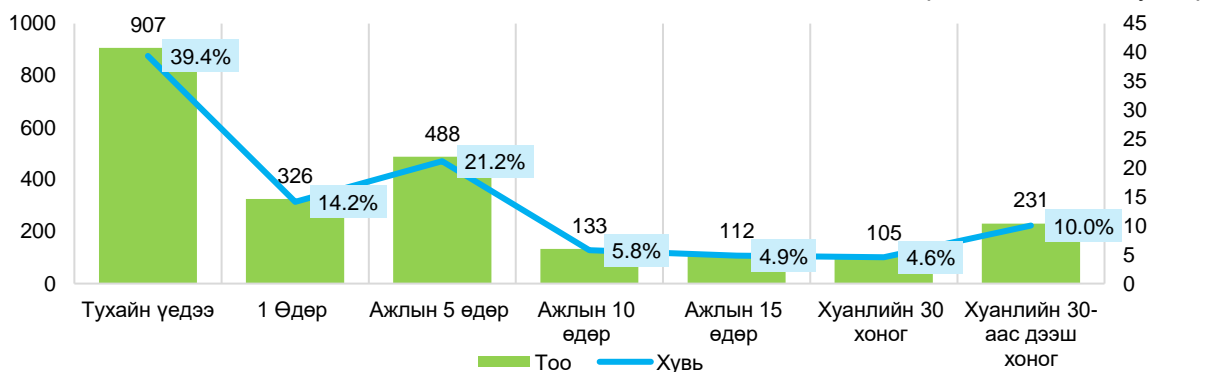
Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчид ихэвчлэн цахим болон биеэр үйлчилгээ авсан байна. Тухайлбал, цахимаар үйлчилгээ авсан оролцогчид нийт оролцогчдын 36.1 хувь, биеэр үйлчилгээ авсан оролцогчид 33.5 хувь нь байна. Харин албан бичгээр, утсаар болон бусад хэлбэрээр үйлчилгээ авсан иргэд бага буюу 13.8, 5.6, 11 хувийг тус тус эзэлж байна.

График 14. Төрийн захиргааны төв байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн үйлчилгээ авсан хэлбэр, үйлчилгээ авсан хүний тоо, хувиар



Мөн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдэд биеэр буюу уламжлалт хэлбэрээр үйлчилгээ авсан хэрэглэгчийн эзлэх хувь өндөр байна. Харин утсаар үйлчилгээ авсан хэрэглэгчид бага байна.

График 15. Төрийн захиргааны төв байгууллагаас үйлчилгээ авахад зарцуулсан хугацаа, хэрэглэгчийн тоо, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн төрийн захиргааны төв байгууллагаас үйлчилгээ авахад зарцуулсан хугацааг тодруулахад, оролцогчдын хамгийн их буюу 39.4 хувь нь үйлчилгээг тухайн өдөрт нь авч чадсан гэж хариулсан. Мөн 1 (14.2 хувь) болон ажлын 5 өдрийн дотор (21.2 хувь) үйлчилгээ авсан иргэдийн хувь өндөр байгаа нь төрийн захиргааны төв байгууллагууд дийлэнх тохиолдолд үйлчилгээг “шуурхай” хүргэж байгааг илтгэж байна. Харин хэрэглэгчдийн 14.6 хувь нь асуудлаа шийдвэрлүүлэхэд хуанлийн 30 болон түүнээс дээш хоногийн хугацааг зарцуулжээ.

## 2.2. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ

Төрийн захиргааны төв байгууллагын үйл ажиллагаанд тухайн байгууллагаас үйлчилгээ авсан/авч байгаа хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг 7 үзүүлэлтээр үнэлсэн.

Судалгаанд хамрагдсан 18 байгууллагын үйл ажиллагааг хэрэглэгчид 3.3 оноогоор “Дунд” гэж үнэлсэн ба ерөнхий сэтгэл ханамжийн индекс 66.7 хувь байна.

Хүснэгт 3.Төрийн захиргааны төв байгууллагын үйл ажиллагаанд өгсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Үзүүлэлт	Нийт	Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5		Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл ойлгомжтой байдаг	2302	171	7.4	261	11.3	396	17.2	452	19.6	315	13.7	707	30.7	3.3	66.3
Асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлага цөөн	2302	179	7.8	337	14.6	407	17.7	527	22.9	216	9.4	591	25.7	3.1	62.3
Төрийн албан хаагчийн харилцаа хандлага сайн	2302	125	5.4	250	10.9	352	15.3	505	21.9	320	13.9	743	32.3	3.4	67.7
Төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар сайн	2302	153	6.6	215	9.3	326	14.2	507	22.0	327	14.2	779	33.8	3.5	69.4
Асуудлыг шуударга шийдвэрлэдэг	2302	164	7.1	305	13.2	332	14.4	490	21.3	297	12.9	714	31.0	3.3	66.3
Үйлчилгээний орчин, нөхцөл сайн	2302	158	6.9	223	9.7	323	14.0	520	22.6	311	13.5	767	33.3	3.5	69.9
Асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод	2302	171	7.4	342	14.9	334	14.5	465	20.2	281	12.2	708	30.8	3.3	65.3
<b>НИЙТ</b>	-	-	<b>7.0</b>	-	<b>12.0</b>	-	<b>15.3</b>	-	<b>21.5</b>	-	<b>12.8</b>	-	<b>31.1</b>	<b>3.3</b>	<b>66.7</b>

Судалгаанд оролцогчдын хариултад “сэтгэл ханамжтай” болон “маш сайн” үнэлгээ зонхилж байгаа ч, “дунд” болон “бага” үнэлгээний хувь өндөр хэвээр байна. Энэ нь үйлчилгээний чанар тогтвортой бус, зарим чиглэлд сайжруулалт шаардлагатайг илтгэнэ. Иймд цаашид үйлчилгээний шат дамжлагыг хялбаршуулах, шийдвэрлэх үйл явцыг ил тод болгох, хэрэглэгчид шуурхай дэмжлэг үзүүлэхэд анхаарах нь зүйтэй.

### Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийн ойлгомжтой эсэхэд хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээ

Эдгээр байгууллагын “үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл ойлгомжтой байдал”-ыг (Зураг 4) хэрэглэгчид дунджаар 3.3 буюу “Дунд” гэж үнэлсэн бөгөөд сэтгэл ханамжийн индекс 66.3 хувь байна.

Хүснэгт 4.Төрийн захиргааны төв байгууллагын үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийн ойлгомжтой байдлын талаарх хэрэглэгчдийн үнэлгээ, хариултын тоо болон хариултын нийт дүнд эзлэх хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		ОГ санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	БХЯ	336	31	9.2	11	3.3	37	11.0	79	23.5	45	13.4	133	39.6	3.8	76.5
2	ХЗДХЯ	360	41	11.4	20	5.6	42	11.7	62	17.2	53	14.7	142	39.4	3.8	76.0
3	ХХААХҮЯ	97	2	2.1	6	6.2	17	17.5	19	19.6	14	14.4	39	40.2	3.7	73.3
4	ГБХНХЯ	154	9	5.8	19	12.3	20	13.0	23	14.9	26	16.9	57	37.0	3.6	71.3
5	ГХЯ	27	1	3.7	5	18.5	3	11.1	3	11.1	4	14.8	11	40.7	3.5	70.0
6	ЦХИХХЯ	45	2	4.4	8	17.8	5	11.1	5	11.1	8	17.8	17	37.8	3.5	69.8
7	БОУАӨЯ	82	4	4.9	8	9.8	15	18.3	15	18.3	12	14.6	28	34.1	3.5	69.5
8	ЗГХЭГ	43	0	0.0	2	4.7	9	20.9	11	25.6	11	25.6	10	23.3	3.4	68.4
9	ЗГХХГ	60	3	5.0	6	10.0	12	20.0	13	21.7	7	11.7	19	31.7	3.4	67.4
10	ЭТЯ	84	7	8.3	9	10.7	16	19.0	14	16.7	14	16.7	24	28.6	3.4	67.3
11	АҮЭБЯ	65	9	13.8	5	7.7	10	15.4	13	20	24	36.9	4	6.2	3.2	64.3
12	ССАЖЗЯ	108	10	9.3	19	17.6	15	13.9	18	16.7	21	19.4	25	23.1	3.2	63.7
13	ЭЗХЯ	27	5	18.5	5	18.5	4	14.8	3	11.1	3	11.1	7	25.9	3.1	62.7
14	ЭМЯ	341	13	3.8	48	14.1	79	23.2	77	22.6	38	11.1	86	25.2	3.1	62.1
15	ХББОСЯ	72	4	5.6	14	19.4	16	22.2	16	22.2	4	5.6	18	25.0	2.9	58.8
16	БЯ	270	12	4.4	49	18.1	67	24.8	61	22.6	26	9.6	55	20.4	2.9	57.8
17	СЯ	52	9	17.3	11	21.2	10	19.2	8	15.4	1	1.9	13	25.0	2.9	57.7
18	ЭХЯ	79	9	11.4	16	20.3	19	24.1	12	15.2	4	5.1	19	24.1	2.9	57.4
	<b>НИЙТ</b>	<b>2302</b>	<b>-</b>	<b>7.7</b>	<b>-</b>	<b>13.1</b>	<b>-</b>	<b>17.3</b>	<b>-</b>	<b>18.1</b>	<b>-</b>	<b>14.5</b>	<b>-</b>	<b>29.3</b>	<b>3.3</b>	<b>66.3</b>

Энэ үзүүлэлтийн хувьд Батлан хамгаалах яам (76.5 хувь), Хууль зүй, дотоод хэргийн яам (76.0 хувь), Хүнс, хөдөө аж ахуй, хөнгөн үйлдвэрийн яам (73.3 хувь) хамгийн өндөр, харин Боловсролын яам (57.8 хувь), Сангийн яам (57.7 хувь), Эрчим хүчний яам (57.4 хувь) хамгийн бага үнэлгээ авчээ.

Ихэнх байгууллагад “сэтгэл ханамж дунд” болон “сэтгэл ханамжтай” гэсэн үнэлгээ давамгайлж байгаа нь үйлчилгээний мэдээлэл ерөнхийдөө ойлгомжтой ч сайжруулах шаардлагатай байгааг харуулж байна. Иймд цаашид мэдээллийг илүү товч, ойлгомжтой хэлбэрээр хүргэх, иргэдэд ээлтэй тайлбар, зааврыг сайжруулах, цахим болон уламжлалт сувгийг оновчтой ашиглах шаардлагатай юм.

### Асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлагад хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ

Судалгааны “асуудал шийдвэрлэх шат дамжлага цөөн” үзүүлэлтийн (хүснэгт 5) судалгааны дундаж үнэлгээ 3.1, сэтгэл ханамжийн индекс 62.3 хувь байгаа нь төрийн захиргааны төв байгууллагын хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс (66.7 хувь)-ээс доогуур байна.

Хүснэгт 5.Төрийн захиргааны төв байгууллагын асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлагад хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоогоор болон нийт хариултад эзлэх хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	ХЗДХЯ	360	40	11.1	24	6.7	51	14.2	78	21.7	48	13.3	119	33.1	3.6	71.7
2	БХЯ	336	30	8.9	18	5.4	53	15.8	96	28.6	36	10.7	103	30.7	3.5	70.0
3	ГХЯ	27	0	0.0	7	25.9	3	11.1	1	3.7	3	11.1	13	48.1	3.4	68.9
4	ЦХИХХЯ	45	3	6.7	7	15.6	4	8.9	9	20.0	9	20.0	13	28.9	3.4	68.1
5	ХХААХҮЯ	97	2	2.1	10	10.3	19	19.6	22	22.7	13	13.4	31	32.0	3.4	67.6
6	ГБХНХЯ	154	10	6.5	24	15.6	27	17.5	25	16.2	19	12.3	49	31.8	3.3	65.8
7	ЗГХХГ	60	1	1.7	6	10.0	17	28.3	12	20.0	6	10.0	18	30.0	3.2	64.4
8	ЗГХЭГ	43	2	4.7	2	4.7	10	23.3	13	30.2	9	20.9	7	16.3	3.2	64.4
9	ЗТЯ	84	6	7.1	12	14.3	16	19.0	15	17.9	13	15.5	22	26.2	3.2	64.4
10	ССАЖЗЯ	108	11	10.2	22	20.4	14	13.0	17	15.7	15	13.9	29	26.9	3.2	63.1
11	БОУАӨЯ	82	6	7.3	15	18.3	11	13.4	21	25.6	10	12.2	19	23.2	3.1	61.8
12	АҮЭБЯ	65	8	12.3	8	12.3	8	12.3	20	30.8	18	27.7	3	4.6	3.0	60.0
13	ЭМЯ	341	21	6.2	57	16.7	70	20.5	89	26.1	30	8.8	74	21.7	3.0	59.6
14	СЯ	52	8	15.4	10	19.2	13	25.0	8	15.4	2	3.8	11	21.2	2.8	55.9
15	ЭХЯ	79	6	7.6	19	24.1	17	21.5	17	21.5	4	5.1	16	20.3	2.7	54.8
16	ХББОСЯ	72	9	12.5	13	18.1	16	22.2	20	27.8	4	5.6	10	13.9	2.7	54.3
17	БЯ	270	11	4.1	75	27.8	55	20.4	59	21.9	21	7.8	49	18.1	2.7	53.4
18	ЭЗХЯ	27	5	18.5	8	29.6	3	11.1	5	18.5	1	3.7	5	18.5	2.6	52.7
	<b>НИЙТ</b>	<b>2302</b>	<b>-</b>	<b>7.9</b>	<b>-</b>	<b>16.4</b>	<b>-</b>	<b>17.6</b>	<b>-</b>	<b>21.3</b>	<b>-</b>	<b>12.0</b>	<b>-</b>	<b>24.7</b>	<b>3.1</b>	<b>62.3</b>

Хууль зүй, дотоод хэргийн яам (71.7 хувь), Батлан хамгаалах яам (70.0 хувь) өндөр үнэлгээ авсан бол Эдийн засаг, хөгжлийн яам (52.7 хувь) болон Боловсролын яам (53.4 хувь) хамгийн бага үнэлгээтэй байна.

Ихэнх байгууллагад “сэтгэл ханамж дунд” болон “сэтгэл ханамж багатай” гэсэн үнэлгээ давамгайлж, “сэтгэл ханамж маш өндөр” үнэлгээний хувь бага байгаа нь шат дамжлага цөөн биш, асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц удаашралтай байгааг харуулж байна.

### Төрийн албан хаагчийн харилцаа хандлагад өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ

Судалгаанд оролцогчид төрийн албан хаагчийн харилцаа, хандлагыг 3.4 оноогоор “Дунд” гэж үнэлсэн бөгөөд сэтгэл ханамжийн индекс 67.7 хувь байна.

Хүснэгт 6.Төрийн захиргааны төв байгууллагын албан хаагчийн харилцаа хандлагад өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, хариултын нийт дүнд эзлэх хувь

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	ГХЯ	27	3	11.1	3	11.1	4	14.8	0	0.0	3	11.1	14	51.9	3.9	77.5
2	ХЗДХЯ	360	28	7.8	18	5.0	47	13.1	68	18.9	57	15.8	142	39.4	3.8	75.5
3	БХЯ	336	19	5.7	18	5.4	34	10.1	90	26.8	43	12.8	132	39.3	3.7	75.0

ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЯНАЛТ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ГАЗАР

4	ХХААХҮЯ	97	2	2.1	13	13.4	9	9.3	16	16.5	17	17.5	40	41.2	3.7	73.1
5	ЗГХЭГ	43	0	0.0	3	7.0	3	7.0	12	27.9	14	32.6	11	25.6	3.6	72.6
6	БОУАӨЯ	82	3	3.7	10	12.2	12	14.6	16	19.5	9	11.0	33	40.2	3.6	71.6
7	ГБХНХЯ	154	9	5.8	15	9.7	22	14.3	29	18.8	23	14.9	56	36.4	3.6	71.4
8	ЦХИХХЯ	45	1	2.2	8	17.8	7	15.6	3	6.7	7	15.6	19	42.2	3.5	70.0
9	ССАЖЗЯ	108	9	8.3	14	13.0	14	13.0	22	20.4	21	19.4	28	25.9	3.4	67.1
10	ЗТЯ	84	10	11.9	11	13.1	11	13.1	16	19.0	16	19.0	20	23.8	3.3	66.2
11	ЭМЯ	341	11	3.2	44	12.9	63	18.5	82	24.0	38	11.1	103	30.2	3.3	65.6
12	АҮЭБЯ	65	4	6.2	6	9.2	11	16.9	16	24.6	21	32.3	7	10.8	3.2	63.9
13	ЗГХХГ	60	1	1.7	8	13.3	14	23.3	12	20.0	9	15.0	16	26.7	3.2	63.7
14	ХББОСЯ	72	7	9.7	10	13.9	15	20.8	18	25.0	4	5.6	18	25.0	3.1	61.5
15	БЯ	270	8	3.0	43	15.9	54	20.0	72	26.7	28	10.4	65	24.1	3.1	61.4
16	СЯ	52	7	13.5	9	17.3	12	23.1	6	11.5	3	5.8	15	28.8	3.1	61.3
17	ЭЗХЯ	27	3	11.1	5	18.5	3	11.1	8	29.6	2	7.4	6	22.2	3.0	60.8
18	ЭХЯ	79	8	10.1	12	15.2	17	21.5	19	24.1	5	6.3	18	22.8	3.0	60.0
	<b>НИЙТ</b>	<b>2302</b>	<b>-</b>	<b>6.5</b>	<b>-</b>	<b>12.4</b>	<b>-</b>	<b>15.6</b>	<b>-</b>	<b>20.0</b>	<b>-</b>	<b>14.6</b>	<b>-</b>	<b>30.9</b>	<b>3.4</b>	<b>67.7</b>

Үүнээс Батлан хамгаалах яам (75.0 хувь), Гадаад харилцааны яам (77.5 хувь), Хууль зүй, дотоод хэргийн яам (75.5 хувь) өндөр үнэлгээтэй бол Эдийн засаг, хөгжлийн яам (60.8 хувь), Эрчим хүчний яам (60.0 хувь) бага үнэлгээтэй байна.

Судалгаанд оролцогчдын хувьд “сэтгэл ханамжтай” болон “маш сайн” үнэлгээ зонхилж байгаа нь харилцааны соёл тодорхой хэмжээнд төлөвшсөнийг харуулж байна. Гадаад харилцааны яам, Зам тээврийн яам, Сангийн яам, Эдийн засаг, хөгжлийн яамны хувь “мэдэхгүй” гэсэн хариулт 10-аас дээш хувь байна. Ерөнхийдөө “дунд” болон “бага” үнэлгээ 40 орчим хувийг эзэлж байгаа нь анхаарал татаж байна.

**Төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадварт өгсөн үнэлгээ**

Судалгаанд оролцогчид төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадварыг дунджаар 3.5 оноогоор үнэлсэн бөгөөд сэтгэл ханамжийн индекс 69.4 хувь байна. Энэ нь төрийн албан хаагчдын мэргэжлийн мэдлэг, ур чадварыг хэрэглэгчид харьцангуй өндөр үнэлснийг харуулж байна.

Хүснэгт 7.Төрийн захиргааны төв байгууллагын төрийн албан хаагчийн мэдлэг ур, чадварт өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, хариултын нийт дүнд эзлэх хувиар

Д/д	Байгууллагын нэр	Хариулт														Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
		Нийт		Мэдэхгүй -0		Огт санал нийлэхгүй й-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжта й-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	БХЯ	336	18	5.4	7	2.1	39	11.6	83	24.7	45	13.4	144	42.9	3.9	77.6	
2	ХЗДХЯ	360	29	8.1	11	3.1	46	12.8	67	18.6	61	16.9	146	40.6	3.9	77.2	
3	ХХААХҮЯ	97	9	9.3	9	9.3	12	12.4	18	18.6	18	18.6	36	37.1	3.9	77.0	
4	ГХЯ	27	2	7.4	3	11.1	4	14.8	2	7.4	2	7.4	14	51.9	3.8	76.0	
5	ЗГХЭГ	43	1	2.3	2	4.7	4	9.3	11	25.6	11	25.6	14	32.6	3.7	74.8	
6	ГБХНХЯ	154	11	7.1	18	11.7	15	9.7	30	19.5	25	16.2	55	35.7	3.6	71.7	
7	БОУАӨЯ	82	7	8.5	8	9.8	13	15.9	14	17.1	7	8.5	33	40.2	3.6	71.7	
8	ЦХИХХЯ	45	2	4.4	6	13.3	6	13.3	8	17.8	6	13.3	17	37.8	3.5	70.2	
9	ЗТЯ	84	7	8.3	11	13.1	11	13.1	13	15.5	17	20.2	25	29.8	3.4	68.8	
10	ЭМЯ	341	12	3.5	37	10.9	55	16.1	85	24.9	36	10.6	116	34.0	3.4	68.4	
11	СЯ	52	7	13.5	7	13.5	10	19.2	6	11.5	2	3.8	20	38.5	3.4	68.0	
12	ЗГХХГ	60	2	3.3	5	8.3	11	18.3	16	26.7	8	13.3	18	30.0	3.4	67.9	
13	ССАЖЗЯ	108	9	8.3	15	13.9	16	14.8	16	14.8	19	17.6	33	30.6	3.4	67.9	
14	АҮЭБЯ	65	5	7.7	4	6.2	9	13.8	21	32.3	22	33.8	4	6.2	3.2	64.3	
15	ХББОСЯ	72	7	9.7	7	9.7	11	15.3	27	37.5	6	8.3	14	19.4	3.1	62.8	
16	ЭЗХЯ	27	3	11.1	6	22.2	1	3.7	8	29.6	2	7.4	7	25.9	3.1	62.5	
17	БЯ	270	14	5.2	44	16.3	51	18.9	63	23.3	33	12.2	65	24.1	3.1	61.9	
18	ЭХЯ	79	8	10.1	15	19.0	12	15.2	19	24.1	7	8.9	18	22.8	3.0	60.3	



	НИЙТ	2302	-	7.4	-	11.0	-	13.8	-	21.6	-	14.2	-	32.2	3.5	69.4
--	------	------	---	-----	---	------	---	------	---	------	---	------	---	------	-----	------

Батлан хамгаалах яам (77.6 хувь), Хууль зүй, дотоод хэргийн яам (77.2 хувь), Хүнс, хөдөө аж ахуй, хөнгөн үйлдвэрийн яам (77.0 хувь)-ны үнэлгээ өндөр бол Эдийн засаг, хөгжлийн яам (62.5 хувь), Эрчим хүчний яам (60.3 хувь), Боловсролын яам (61.9 хувь) бага үнэлгээтэй байна.

Мөн “сэтгэл ханамж багатай” болон “мэдэхгүй” гэсэн хариулт Сангийн яам, Эдийн засаг, хөгжлийн яам, Эрчим хүчний яамны нийт хариултын 27.0-33.3 хувийг эзэлж байна.

### Төрийн захиргааны төв байгууллагын асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ

Төрийн захиргааны төв байгууллагуудын асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг эсэхийг хэрэглэгчид 3.3 оноо буюу “Дунд” гэж үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 66.3 хувь байгаа нь төрийн захиргааны төв байгууллагын сэтгэл ханамжийн өрөнхий индекс (66.7 хувь)-ээс бага зэрэг бага байна.

Хүснэгт 8.Төрийн захиргааны төв байгууллагын асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоогоор болон нийт хариултын дүнд эзлэх хувиар

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	ХЗДХЯ	360	29	8.1	21	5.8	47	13.1	62	17.2	60	16.7	141	39.2	3.8	75.3
2	БХЯ	336	21	6.3	16	4.8	39	11.6	92	27.4	38	11.3	130	38.7	3.7	74.4
3	ГХЯ	27	2	7.4	4	14.8	4	14.8	1	3.7	2	7.4	14	51.9	3.7	74.4
4	ЗГХЭГ	43	2	4.7	2	4.7	3	7.0	15	34.9	11	25.6	10	23.3	3.6	71.7
5	ГБХНХЯ	154	14	9.1	21	13.6	13	8.4	26	16.9	27	17.5	53	34.4	3.6	71.1
6	ХХААХҮЯ	97	4	4.1	14	14.4	11	11.3	16	16.5	15	15.5	37	38.1	3.5	70.8
7	ЦХИХХЯ	45	4	8.9	6	13.3	5	11.1	9	20.0	7	15.6	14	31.1	3.4	68.8
8	ЗТЯ	84	6	7.1	10	11.9	15	17.9	14	16.7	15	17.9	24	28.6	3.4	67.2
9	БОУАӨЯ	82	2	2.4	9	11.0	18	22.0	18	22.0	6	7.3	29	35.4	3.4	67.0
10	ЗГХХГ	60	5	8.3	7	11.7	12	20.0	12	20.0	5	8.3	19	31.7	3.3	66.2
11	ССАЖЗЯ	108	8	7.4	20	18.5	12	11.1	19	17.6	17	15.7	32	29.6	3.3	65.8
12	АҮЭБЯ	65	10	15.4	6	9.2	7	10.8	14	21.5	22	33.8	6	9.2	3.3	65.5
13	ЭМЯ	341	19	5.6	60	17.6	56	16.4	79	23.2	29	8.5	98	28.7	3.2	63.0
14	СЯ	52	7	13.5	12	23.1	8	15.4	7	13.5	3	5.8	15	28.8	3.0	60.4
15	ЭХЯ	79	10	12.7	15	19.0	15	19.0	16	20.3	5	6.3	18	22.8	2.9	58.8
16	ЭЗХЯ	27	2	7.4	9	33.3	1	3.7	6	22.2	2	7.4	7	25.9	2.9	57.6
17	ХББОСЯ	72	6	8.3	16	22.2	13	18.1	16	22.2	5	6.9	16	22.2	2.9	57.6
18	БЯ	270	13	4.8	57	21.1	53	19.6	68	25.2	28	10.4	51	18.9	2.9	57.1
	НИЙТ	2302	-	7.9	-	15.0	-	14.0	-	20.0	-	13.2	-	29.9	3.3	66.3

Энэ үзүүлэлт Батлан хамгаалах яам (74.4 хувь), Хууль зүй, дотоод хэргийн яам (75.3 хувь), Гадаад харилцааны яам (74.4 хувь)-ны хувьд өндөр боловч Боловсролын яам (57.1 хувь), Эрчим хүчний яам (58.8 хувь), Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яам (57.6 хувь)-ыг бага үнэлжээ.

Судалгаанд оролцогчдын хувьд “сэтгэл ханамж дунд” болон “сэтгэл ханамжтай” үнэлгээ давамгайлж байгаа нь үйл явц ерөнхийдөө хэвийн ч сайжруулах ёстойг харуулж байна.

### Төрийн захиргааны төв байгууллагын үйлчилгээний орчин, нөхцөлд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ

Эдгээр байгууллагын үйлчилгээний орчин, нөхцөлийг 3.5 оноо буюу “Дунд” гэж үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 69.9 хувь байна.

Хүснэгт 9.Төрийн захиргааны төв байгууллагын үйлчилгээний орчин, нөхцөлд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, нийт хариултад эзлэх хувиар

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	ЗГХЭГ	43	2	4.7	1	2.3	4	9.3	10	23.3	8	18.6	18	41.9	3.9	78.5
2	ГХЯ	27	3	11.1	3	11.1	3	11.1	1	3.7	3	11.1	14	51.9	3.9	78.3
3	ХЗДХЯ	360	31	8.6	14	3.9	43	11.9	71	19.7	59	16.4	142	39.4	3.8	76.5
4	БХЯ	336	18	5.4	18	5.4	39	11.6	84	25.0	39	11.6	138	41.1	3.8	75.1
5	ХХААХҮЯ	97	7	7.2	11	11.3	9	9.3	19	19.6	15	15.5	36	37.1	3.6	72.4
6	ГБХНХЯ	154	12	7.8	22	14.3	10	6.5	30	19.5	22	14.3	58	37.7	3.6	71.8
7	ЦХИХХЯ	45	1	2.2	4	8.9	6	13.3	11	24.4	7	15.6	16	35.6	3.6	71.4
8	БОУАӨЯ	82	4	4.9	7	8.5	14	17.1	17	20.7	9	11.0	31	37.8	3.6	71.0
9	ЗГХХГ	60	2	3.3	3	5.0	13	21.7	15	25.0	6	10.0	21	35.0	3.5	70.0
10	ЗТЯ	84	5	6.0	11	13.1	11	13.1	13	15.5	16	19.0	28	33.3	3.5	69.9
11	СЯ	52	9	17.3	6	11.5	8	15.4	8	15.4	2	3.8	19	36.5	3.5	69.3
12	ХББОСЯ	72	7	9.7	6	8.3	12	16.7	20	27.8	7	9.7	20	27.8	3.4	67.1
13	ЭЗХЯ	27	4	14.8	5	18.5	2	7.4	5	18.5	2	7.4	9	33.3	3.3	67.0
14	АҮЭБЯ	65	9	13.8	2	3.1	10	15.4	17	26.2	21	32.3	6	9.2	3.3	66.8
15	ЭМЯ	341	8	2.3	42	12.3	61	17.9	90	26.4	36	10.6	104	30.5	3.3	65.9
16	ССАЖЗЯ	108	10	9.3	16	14.8	12	11.1	23	21.3	21	19.4	26	24.1	3.3	65.9
17	БЯ	270	14	5.2	36	13.3	53	19.6	71	26.3	31	11.5	65	24.1	3.1	62.8
18	ЭХЯ	79	12	15.2	16	20.3	13	16.5	15	19.0	7	8.9	16	20.3	2.9	58.2
	<b>НИЙТ</b>	<b>2302</b>	<b>-</b>	<b>8.3</b>	<b>-</b>	<b>10.3</b>	<b>-</b>	<b>13.6</b>	<b>-</b>	<b>21.0</b>	<b>-</b>	<b>13.7</b>	<b>-</b>	<b>33.1</b>	<b>3.5</b>	<b>69.9</b>

Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар (78.5 хувь), Гадаад харилцааны яам (78.3 хувь), Хууль зүй, дотоод хэргийн яам (76.5 хувь) өндөр, харин Эрчим хүчний яам (58.2 хувь), Боловсролын яам (62.8 хувь) бага үнэлгээтэй байна. Түүнчлэн “Огт санал нийлэхгүй-1” болон “Сэтгэл ханамж багатай-2” гэсэн хариулт Эрүүл мэндийн яамны хувьд 30.2 хувь, Эрчим хүчний яам 36.7 хувь байгааг анхаарах шаардлагатай юм.

### Төрийн захиргааны төв байгууллагын асуудлыг ил тод шийдвэрлэдэг эсэхэд хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээ

Энэ үзүүлэлтийн үнэлгээ 3.3 буюу “Дундаж”, сэтгэл ханамжийн индекс 65.3 хувь байна. Төрийн захиргааны төв байгууллагын шийдвэр гаргах үйл явц тодорхой хэмжээнд ил тод боловч бүх байгууллагад жигд бус байна.

Хүснэгт 10.Төрийн захиргааны төв байгууллагын асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоо, нийт хариултад эзлэх хувиар

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		ОГ санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	ХЗДХЯ	360	29	8.1	23	6.4	40	11.1	69	19.2	54	15.0	154	42.8	3.9	78.3
2	БХЯ	336	25	7.4	20	6.0	39	11.6	85	25.3	37	11.0	130	38.7	3.7	74.0
3	ЗГХЭГ	43	1	2.3	3	7.0	2	4.7	14	32.6	9	20.9	14	32.6	3.7	73.8
4	ГХЯ	27	2	7.4	5	18.5	4	14.8	0	0.0	2	7.4	14	51.9	3.6	72.8
5	ХХААХҮЯ	97	3	3.1	14	14.4	12	12.4	18	18.6	15	15.5	35	36.1	3.5	69.6
6	ЦХИХХЯ	45	1	2.2	8	17.8	5	11.1	6	13.3	9	20.0	16	35.6	3.5	69.1
7	ГБХНХЯ	154	13	8.4	22	14.3	19	12.3	26	16.9	21	13.6	53	34.4	3.5	69.1
8	ЗТЯ	84	7	8.3	13	15.5	13	15.5	13	15.5	14	16.7	24	28.6	3.3	66.0
9	ЗГХХГ	60	1	1.7	9	15.0	13	21.7	11	18.3	5	8.3	21	35.0	3.3	65.4
10	ССАЖЗЯ	108	8	7.4	20	18.5	14	13.0	19	17.6	18	16.7	29	26.9	3.2	64.4
11	АҮЭБЯ	65	12	18.5	8	12.3	6	9.2	12	18.5	21	32.3	6	9.2	3.2	64.2
12	БОУАӨЯ	82	5	6.1	17	20.7	10	12.2	18	22.0	7	8.5	25	30.5	3.2	63.4
13	ЭМЯ	341	19	5.6	63	18.5	63	18.5	84	24.6	30	8.8	82	24.0	3.0	60.3
14	ЭЗХЯ	27	3	11.1	7	25.9	2	7.4	6	22.2	2	7.4	7	25.9	3.0	60.0
15	СЯ	52	8	15.4	13	25.0	7	13.5	7	13.5	2	3.8	15	28.8	3.0	59.5
16	ЭХЯ	79	8	10.1	20	25.3	15	19.0	12	15.2	5	6.3	19	24.1	2.8	56.6
17	ХББОСЯ	72	5	6.9	17	23.6	19	26.4	11	15.3	5	6.9	15	20.8	2.7	54.6
18	БЯ	270	21	7.8	60	22.2	51	18.9	54	20.0	25	9.3	49	18.1	2.7	53.7
	<b>НИЙТ</b>	<b>2302</b>	-	<b>7.7</b>	-	<b>17.1</b>	-	<b>14.1</b>	-	<b>18.2</b>	-	<b>12.7</b>	-	<b>30.2</b>	<b>3.3</b>	<b>65.3</b>

Хууль зүй, дотоод хэргийн яам (78.3 хувь), Батлан хамгаалах яам (74.0 хувь), Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар (73.8 хувь) өндөр үнэлгээ авсан байна. Харин Барилга, хот байгуулалт, орон сууцжуулалталтын яам (54.6 хувь), Боловсролын яам (53.7 хувь), Эрчим хүчний яам (56.6 хувь), Сангийн яам (59.5 хувь)-ыг хэрэглэгчид багаар үнэлжээ.

Түүнчлэн 1 болон 2 оноогоор буюу сэтгэл ханамжгүй гэсэн хариулт Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яамны хувьд 50 хувь, Эрчим хүчний яаманд 44.3 хувь байгааг анхаарах шаардлагатай.

### Сэтгэл ханамжийн нэгдсэн үзүүлэлт

Төрийн захиргааны төв байгууллага бүрийн хувьд 7 үзүүлэлтээр (мэдээллийн ойлгомжтой байдал, шат дамжлагын хялбар байдал, албан хаагчийн харилцаа, мэдлэг ур чадвар, шударга байдал, үйлчилгээний орчин, үйл явцын ил тод байдал) болон сэтгэл ханамжийн ерөнхий индексийг тооцсон.

Хүснэгт 11.Төрийн захиргааны төв байгууллагын сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт, үзүүлэлт тус бүрээр болон нэгдсэн онооны дундаж оноо, индекс

ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЯНАЛТ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ГАЗАР

	Байгууллагын нэр	Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл ойлгомжтой байдал		Асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлага цөөн		Төрийн албан хаагчийн харилцаа хандлага сайн		Төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар сайн		Асуудлыг шуудага шийдвэрлэдэг		Үйлчилгээний орчин, нөхцөл сайн		Асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод		НИЙТ	
		үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ
1	ХЭДХЯ	3.8	76.0	3.6	71.7	3.8	75.5	3.9	77.2	3.8	75.3	3.8	76.5	3.9	78.3	3.8	75.8
2	БХЯ	3.8	76.5	3.5	70.0	3.7	75.0	3.9	77.6	3.7	74.4	3.8	75.1	3.7	74.0	3.7	74.7
3	ГХЯ	3.5	70.0	3.4	68.9	3.9	77.5	3.8	76.0	3.7	74.4	3.9	78.3	3.6	72.8	3.7	74.0
4	ЗГХЭГ	3.4	68.4	3.2	64.4	3.6	72.6	3.7	74.8	3.6	71.7	3.9	78.5	3.7	73.8	3.6	72.0
5	ХХААХҮЯ	3.7	73.3	3.4	67.6	3.7	73.1	3.9	77.0	3.5	70.8	3.6	72.4	3.5	69.6	3.6	72.0
6	ГБХНХЯ	3.6	71.3	3.3	65.8	3.6	71.4	3.6	71.7	3.6	71.1	3.6	71.8	3.5	69.1	3.5	70.3
7	ЦХИХХЯ	3.5	69.8	3.4	68.1	3.5	70.0	3.5	70.2	3.4	68.8	3.6	71.4	3.5	69.1	3.5	69.6
8	БОУАӨЯ	3.5	69.5	3.1	61.8	3.6	71.6	3.6	71.7	3.4	67.0	3.6	71.0	3.2	63.4	3.4	68.0
9	ЗТЯ	3.4	67.3	3.2	64.4	3.3	66.2	3.4	68.8	3.4	67.2	3.5	69.9	3.3	66.0	3.4	67.1
10	ЗГХХГ	3.4	67.4	3.2	64.4	3.2	63.7	3.4	67.9	3.3	66.2	3.5	70.0	3.3	65.4	3.3	66.4
11	ССАЖЗЯ	3.2	63.7	3.2	63.1	3.4	67.1	3.4	67.9	3.3	65.8	3.3	65.9	3.2	64.4	3.3	65.4
12	АҮЭБЯ	3.2	64.3	3.0	60.0	3.2	63.9	3.2	64.3	3.3	65.5	3.3	66.8	3.2	64.2	3.2	64.1
13	ЭМЯ	3.1	62.1	3.0	59.6	3.3	65.6	3.4	68.4	3.2	63.0	3.3	65.9	3.0	60.3	3.2	63.6
14	СЯ	2.9	57.7	2.8	55.9	3.1	61.3	3.4	68.0	3.0	60.4	3.5	69.3	3.0	59.5	3.1	61.7
15	ЭХЯ	3.1	62.7	2.6	52.7	3.0	60.8	3.1	62.5	2.9	57.6	3.3	67.0	3.0	60.0	3.0	60.5
16	ХББОСЯ	2.9	58.8	2.7	54.3	3.1	61.5	3.1	62.8	2.9	57.6	3.4	67.1	2.7	54.6	3.0	59.5
17	БЯ	2.9	57.8	2.7	53.4	3.1	61.4	3.1	61.9	2.9	57.1	3.1	62.8	2.7	53.7	2.9	58.3
18	ЭХЯ	2.9	57.4	2.7	54.8	3.0	60.0	3.0	60.3	2.9	58.8	2.9	58.2	2.8	56.6	2.9	58.0
	<b>ЯАМ НИЙТ</b>	<b>3.3</b>	<b>66.3</b>	<b>3.1</b>	<b>62.3</b>	<b>3.4</b>	<b>67.7</b>	<b>3.5</b>	<b>69.4</b>	<b>3.3</b>	<b>66.3</b>	<b>3.5</b>	<b>69.9</b>	<b>3.3</b>	<b>65.3</b>	<b>3.3</b>	<b>66.7</b>

Батлан хамгаалах яам (74.7 хувь), Гадаад харилцааны яам (74.0 хувь), Хууль зүй, дотоод хэргийн яам (75.8 хувь) хамгийн өндөр үнэлгээтэй байна. Эдгээр яамдын хувьд албан хаагчийн ур чадвар, үйлчилгээний орчин, ил тод байдал өндөр үнэлгээ авсан байна. Байгаль орчин, уур амьсгалын өөрчлөлтийн яам, Гэр бүл, хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яам, Зам тээврийн яам дундаж түвшний үнэлгээтэй байна.

Харин Боловсролын яам (58.3 хувь), Сангийн яам (61.7 хувь), Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яам (59.5 хувь), Эдийн засаг, хөгжлийн яам (60.5 хувь), Эрчим хүчний яам (58.0 хувь) хамгийн бага үнэлгээтэй байна.

**Байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ**

Төрийн захиргааны төв байгууллагаас авсан үйлчилгээний үр дүнг үйлчилгээгээ бүрэн авсан 1705 хэрэглэгч үнэлжээ. Хэрэглэгчдийн өгсөн дундаж үнэлгээ 3.8 оноо, сэтгэл ханамжийн индекс 75.3 хувь байна.

Хүснэгт 12.Төрийн захиргааны төв байгууллагаас авсан үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, тоо, хувиар

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт											Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)	
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо			Хувь
1	ЗГХЭГ	32	2	6.3	1	3.1	2	6.3	5	15.6	7	21.9	15	46.9	4.1	82.0
2	ССАЖЗЯ	78	6	7.7	2	2.6	5	6.4	17	21.7	12	15.4	36	46.2	4.0	80.8
3	ХХААХҮЯ	74	0	0.0	2	2.7	7	9.5	13	17.5	19	25.7	33	44.6	4.0	80.0

4	БХЯ	283	20	7.1	8	2.8	22	7.8	68	24.0	32	11.3	133	47.0	4.0	79.8
5	ЗГХХГ	45	4	8.9	1	2.2	6	13.3	9	20.0	3	6.7	22	48.9	4.0	79.0
6	ГХЯ	21	1	4.8	3	14.3	1	4.8	1	4.7	4	19.0	11	52.4	4.0	79.0
7	ГБХНХЯ	115	5	4.3	5	4.3	12	10.4	19	16.5	23	20.0	51	44.3	3.9	78.7
8	ХЗДХЯ	296	15	5.1	11	3.7	26	8.8	66	22.3	48	16.2	130	43.9	3.9	78.5
9	СЯ	30	2	6.7	0	0.0	6	20.0	5	16.6	3	10.0	14	46.7	3.9	77.9
10	БОУАӨЯ	54	4	7.4	0	0.0	12	22.2	8	14.8	5	9.3	25	46.3	3.9	77.2
11	ЦХИХХЯ	32	1	3.1	5	15.6	1	3.1	2	6.2	9	28.1	14	43.8	3.8	76.8
12	ЭМЯ	227	9	4.0	6	2.6	30	13.2	58	25.5	33	14.5	91	40.1	3.8	75.9
13	ЗТЯ	64	8	12.5	4	6.3	4	6.3	13	20.3	14	21.9	21	32.8	3.8	75.7
14	БЯ	171	10	5.8	14	8.2	23	13.5	47	27.4	21	12.3	56	32.7	3.5	70.2
15	ЭХЯ	55	5	9.1	5	9.1	15	27.3	5	9.0	5	9.1	20	36.4	3.4	68.0
16	АУЭБЯ	65	19	29.2	4	6.2	5	7.7	13	20	18	27.7	6	9.2	3.4	67.4
17	ХББОСЯ	44	6	13.6	5	11.4	7	15.9	10	22.7	3	6.8	13	29.5	3.3	66.3
18	ЭЗХЯ	19	0	0.0	3	15.8	5	26.3	3	15.7	3	15.8	5	26.3	3.1	62.1
	<b>НИЙТ</b>	<b>1705</b>	<b>-</b>	<b>7.5</b>	<b>-</b>	<b>6.2</b>	<b>-</b>	<b>12.4</b>	<b>-</b>	<b>17.8</b>	<b>-</b>	<b>16.2</b>	<b>-</b>	<b>39.9</b>	<b>3.8</b>	<b>75.3</b>

Хэрэглэгчид төрийн захиргааны төв байгууллагаас авсан үйлчилгээний үр дүнг өндөр түвшинд үнэлсэн байна. “Сэтгэл ханамж маш өндөр” гэсэн хариулт 39.9 хувь, “Сэтгэл ханамжтай” гэсэн хариулт 16.2 хувь буюу эерэг хариулт 56.1 хувь байна. Сэтгэл ханамж дунд гэсэн хариулт 17.8 хувь, сэтгэл ханамжгүй бага болон ханамжгүй гэсэн хариулт 18.6 хувь буюу тус бүр 5 хариулт тутмын нэг нь болж байна.

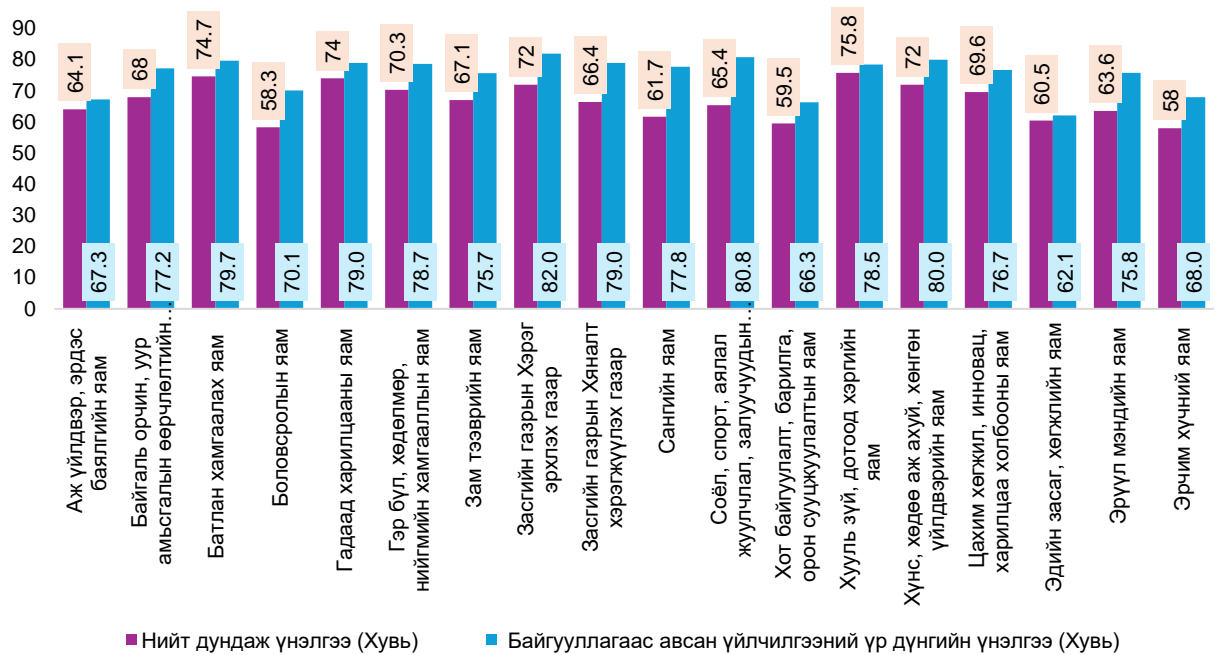
Байгууллага тус бүрээр үнэлгээг харвал Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар 82.0 хувь, Соёл, спорт, аялал жуулчлал, залуучуудын яам 80.8 хувь, Хүнс, хөдөө аж ахуй, хөнгөн үйлдвэрийн яам 80.0 хувь хамгийн өндөр байна. Харин Эдийн засаг, хөгжлийн яам (62.1 хувь), Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яам (66.3 хувь)-ны хувьд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж хамгийн бага байна.

Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яам, Эдийн засаг, хөгжлийн яам, Эрчим хүчний яамдад “сэтгэл ханамж багатай” болон “огт санал нийлэхгүй” хувь өндөр байна.

**Сэтгэл ханамжийн индекс болон байгууллагын үйл ажиллагаанд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээг харьцуулсан байдал**

Үйлчилгээний явц болон эцсийн үр дүнгийн хоорондын уялдаа, зөрүүг тодорхойлох зорилгоор байгууллага бүрийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс болон хэрэглэгчдийн үйлчилгээний үр дүнд өгсөн үнэлгээний индекстэй харьцуулан судаллаа.

График 16.7 үзүүлэлтээр тооцсон хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс болон үйлчилгээний үр дүнд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хувиар



Сэтгэл ханамжийн индекс (7 үзүүлэлт) 66.7хувь бол хэрэглэгчийн өгсөн үйлчилгээний үр дүнгийн үнэлгээ 75.3 хувь, хэрэглэгчийн үнэлгээ нь ерөнхий сэтгэл ханамжаас 8.6 пунктээр өндөр байна. Энэ нь хэрэглэгчид эцсийн үр дүнг илүү өндөр үнэлж байгааг харуулж байна. Өөрөөр хэлбэл, зарим тохиолдолд үйлчилгээний үйл явцад иргэд сэтгэл ханамжтай биш боловч үр дүн нь хэрэглэгчийн хэрэгцээг хангаж байна гэж энэ үзүүлэлтийг тайлбарлаж болно.

Батлан хамгаалах яам (74.7 болон 79.8), Гадаад харилцааны яам (74.0 болон 79.0), Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар (72.0 болон 82.0), Хууль зүй, дотоод хэргийн яам (75.8 болон 78.5) Хүнс, хөдөө аж ахуй, хөнгөн үйлдвэрийн яам (72.0 болон 80.0)-ны хувьд хоёр индекс аль аль өндөр байна.

Сангийн яам (61.7, 77.9), Соёл, спорт, аялал жуулчлал, залуучуудын яам (64.4, 80.8), Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар (66.4, 79.0) үр дүнгийн үнэлгээ нь сэтгэл ханамжийн ерөнхий индексээс өндөр байна. Энэ нь эдгээр байгууллага үйлчилгээгээ иргэдэд чанартай хүргэж, үр дүн нь хэрэглэгчид илүү эерэгээр мэдрэгдэж байгааг харуулж байна.

Харин Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яам (59.5 болон 66.3), Эдийн засаг, хөгжлийн яам (60.5 болон 62.1), Эрчим хүчний яам (58.0 болон 68.0)-ны хувьд эдгээр индекс бага үнэлгээтэй буюу хэрэглэгчид үйлчилгээ үзүүлэх үйл явц болон үр дүн аль аль нь сул байгааг харуулж байна.

## Байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах талаарх хэрэглэгчдийн санал

Хэрэглэгчдээс төрийн захиргааны төв байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулахад ямар арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх шаардлагатай байгаа талаар саналыг нь авсан.

Давхардсан тоогоор хэрэглэгчид нийт 692 санал ирүүлжээ. Үүнээс албан хаагчдын харилцаа, хандлагыг сайжруулах (12.1 хувь), үйлчилгээний шуурхай байдлыг нэмэгдүүлэх (11.0 хувь), албан хаагчдын мэдлэг, ур чадварыг дээшлүүлэх (8.4 хувь), үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх (7.9 хувь), иргэдэд чиглэсэн, бодит байдалд нийцсэн, зөв бодлого явуулах (7.1 хувь) зэрэг санал өндөр хувийг эзэлж байна. Мөн үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, иргэдэд чиглэсэн бодлого хэрэгжүүлэх, хүнд суртлыг бууруулах, өргөдөл гомдлыг шуурхай шийдвэрлэх зэрэг асуудлууд ч бас дурдагдсан байна.

Хүснэгт 13.Хэрэглэгчдийн төрийн захиргааны байгуулалтын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах санал, тоо, хувиар

Д/Д	Тухайн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах санал	Тоо	Хувь
1	Албан хаагчдын харилцаа, хандлагыг сайжруулах	84	12.1%
2	Үйлчилгээг шуурхай хүргэх, хурдыг нэмэгдүүлэх, хүлээлгийн хугацааг багасгах	76	11.0%
3	Албан хаагчдын мэдлэг, ур чадварыг дээшлүүлэх	58	8.4%
4	Үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх	55	7.9%
5	Иргэдэд чиглэсэн, бодит байдалд нийцсэн, зөв бодлого явуулах	49	7.1%
6	Үйлчилгээг цахимжуулах	27	3.9%
7	Хүнд суртлыг бууруулах	26	3.8%
8	Өргөдөл, гомдол, албан бичгийн хариуг мэдэгдэх	25	3.6%
9	Үйлчилгээ, үйл ажиллагаа, өргөдөл, гомдол, асуудлыг шийдвэрлэх явцыг ил тод болгох	21	3.0%
10	Үйлчилгээний чанар, үр дүнг сайжруулах	20	2.9%
11	Үйлчилгээний шат дамжлагыг бууруулах	20	2.9%
12	Асуудлыг шударгаар шийдвэрлэх	19	2.7%
13	Иргэдэд тодорхой мэдээ, мэдээлэл хүргэх, үйл ажиллагааны талаар мэдээлэл түгээх	17	2.5%
14	Төрийн байгууллага хоорондын уялдаа холбоог сайжруулах	17	2.5%
15	Үйлчилгээний орчин, нөхцөлийг сайжруулах	16	2.3%
16	Иргэдийн саналыг авч, үйл ажиллагаагаа сайжруулж байх	15	2.2%
17	Бодлого, үйл ажиллагаа тогтвортой байх	14	2.0%
18	Иргэдэд тэгш хандах	14	2.0%
19	Иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээ, үйл ажиллагаатай холбоотой зөвлөгөө өгдөг болох	14	2.0%
20	Цахимаар үзүүлэх буй үйлчилгээг цахим системийн үйл ажиллагааг сайжруулах, чирэгдэлгүй, ойлгомжтой болгох	12	1.7%
21	Албан хаагчдын ажлын хариуцлагыг нэмэгдүүлэх	11	1.6%
22	Дуудлага хариу өгөх, иргэдтэй ойр ажиллах	10	1.4%
23	Үйлчилгээ, үйл ажиллагаа, шат дамжлагатай холбоотой мэдээллийг иргэдэд ойлгомжтой болгох	10	1.4%
24	Ажил, үйлчилгээний зохион байгуулалтыг сайжруулах	9	1.3%
25	Авлига, ашиг сонирхлын зөрчлийг арилгах	8	1.2%
26	Үйлчилгээ сайн байсан талаарх сэтгэгдэл	7	1.0%

27	Цаг баримтлах /Албан хаагчид ажлын цагаар ажил дээрээ байдаггүй/	7	1.0%
28	Мэргэжлийн, зориулалтын тоног төхөөрөмжөөр үйл ажиллагаа явуулах	6	0.9%
29	Албан хаагч бүр зөрүүтэй мэдээлэл өгдөг	5	0.7%
30	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үйлчилгээг хүртээмжтэй болгох	5	0.7%
31	Албан хаагчдын ёс зүйг дээшлүүлэх	3	0.4%
32	Үйлчилгээний чанар, үр дүнг сайжруулах	2	0.3%
33	Хүнд суртлыг арилгах	2	0.3%
34	Хүний эрхийг дээдэлж, хүндэтгэх	2	0.3%
35	Албан хаагчдын харилцаа, хандлага сайн байсан талаарх сайшаал	1	0.1%
36	Албан хаагчдын эрх зүйн мэдлэгийг дээшлүүлэх	1	0.1%
37	Нэмэлт материал шаардахгүй байх	1	0.1%
38	Үйлчилгээ авахад шаардах баримт бичгийн тоог бууруулах	1	0.1%
39	Үйлчилгээний шат дамжлагыг нээлттэй, боломжит богино хугацаанд шийдвэрлэх	1	0.1%
40	Хуульд заагаагүй шат дамжлагыг халах	1	0.1%
<b>Нийт</b>		<b>1,467</b>	<b>692</b>

Цахим үйлчилгээ, системийн ажиллагааг сайжруулах, байгууллагуудын уялдаа холбоог нэмэгдүүлэх шаардлага мөн ажиглагдаж байна. Хэдийгээр бага хувийг эзэлж байгаа ч үйлчилгээний орчин, цагийн зохицуулалт, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдийн хүртээмж зэрэг нарийвчилсан асуудлууд мөн хөндөгдсөн байна. Ерөнхийд нь дүгнэхэд, хэрэглэгчид төрийн үйлчилгээг илүү шуурхай, хүртээмжтэй, эелдэг харилцаатай, ил тод байлгах шаардлагатай гэж үзэж байна.

### 2.3. Бүлгийн дүгнэлт

Төрийн захиргааны төв байгууллагын үйлчилгээнд хийсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд нийт 2302 хүн оролцлоо. Хэрэглэгчид нь иргэн, төрийн байгууллага, төрийн бус байгууллага, хувийн хэвшлийн төлөөлөл байсан 53 хувь нь тухайн байгууллагаас үйлчилгээ авсан төрийн байгууллагад ажиллагч, 40 хувь нь иргэд байлаа.

Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 19.2 хувь (443 хэрэглэгч) нь 35-39 насныхан, 65.8 хувь нь бакалавр ба түүнээс дээш түвшний боловсролтой бөгөөд дийлэнх буюу 69.2 хувь нь Улаанбаатар хотоос хамрагдсан байна.

Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчид ихэвчлэн цахим болон биеэр үйлчилгээ авсан байна. Оролцогчдын хамгийн их буюу 39.4 хувь нь үйлчилгээг тухайн өдөртөө, 35.4 хувь нь ажлын 1-5 өдөрт үйлчилгээ авсан гэж хариулсан нь төрийн захиргааны төв байгууллагууд дийлэнх тохиолдолд үйлчилгээг “шуурхай” хүргэж байгааг илтгэж байна.

Төрийн захиргааны төв байгууллагаас иргэдэд үзүүлэх үйлчилгээний дийлэнх нь богино хугацаанд шийдэгдэж байгаа ч зарим тохиолдолд хугацаа хэт сунжрах, хуульд заасан хугацаанд шийдэгдэхгүй байх асуудал байгааг анхаарах шаардлагатай. Иймд цаашид удаашрал үүсдэг шалтгааныг тодорхойлж, үйлчилгээний хугацааг жигд богиносгох арга хэмжээг хэрэгжүүлэх нь зүйтэй.

Үзүүлэлтүүдээс төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар, үйлчилгээний орчин нөхцөлийг өндөр үнэлсэн. Гэвч шат дамжлага олон, үйл явцын ил тод байдал хангалтгүй гэж үнэлсэн байгааг анхаарах шаардлагатай.

Мөн мэдээллийн ойлгомжтой байдал, асуудлыг шударгаар шийдвэрлэдэг эсэхийг дунд түвшинд үнэлсэн байгаа тул үйлчилгээний процессыг хялбаршуулах, ил тод байдлыг нэмэгдүүлэх, мэдээллийн хүртээмжийг сайжруулах шаардлагатайг илтгэж байна.

Цаашид шийдвэр гаргах үйл явцыг ил тод, нээлттэй болгох, мэдээллийг хэрэглэгчийн онцлог, хэрэгцээнд нийцүүлэн ойлгомжтой хэлбэрээр хүргэх, иргэдийн хяналт, оролцоог нэмэгдүүлэхэд анхаарч, хэрэглэгчдэд ээлтэй орчныг бүрдүүлэхэд жилийн бүрийн төсөвтөө хөрөнгө тусган хэрэгжүүлэх шаардлагатай юм.

Төрийн захиргааны төв байгууллагуудын үйлчилгээг хэрэглэгчид “Дунд” гэж үнэлсэн бөгөөд сэтгэл ханамжийн индекс 66.7 хувь байна. Батлан хамгаалах яам (74.7 хувь), Гадаад харилцааны яам (74.0 хувь), Хууль зүй, дотоод хэргийн яам (75.8 хувь) хамгийн өндөр үнэлгээтэй байна.

Байгууллагаас хэрэглэгчийн өгсөн үйлчилгээний үр дүнг үйлчилгээгээ бүрэн авсан 1705 хэрэглэгч үнэлсэн бөгөөд 3.8 оноогоор үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 74.9 хувь байна. Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар (82.0 хувь), Соёл, спорт, аялал жуулчлал, залуучуудын яам (80.8 хувь), Хүнс, хөдөө аж ахуй, хөнгөн үйлдвэрийн яам (80.0 хувь) хамгийн өндөр байна. Харин Эдийн засаг, хөгжлийн яам (62.1 хувь), Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яам (66.3 хувь)-ны хувьд хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж хамгийн бага байна.

Хэрэглэгчийн үнэлгээ нь ерөнхий сэтгэл ханамжаас 8.6 пунктээр өндөр байгаа нь хэрэглэгчид үйлчилгээний явцыг дунджаас дээш үнэлсэн хэдий ч эцсийн үр дүнг илүү өндөр үнэлж байгааг харуулж байна.

Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчид 692 санал ирүүлжээ. Үүнээс албан хаагчдын харилцаа, хандлагыг сайжруулах (12.1 хувь), үйлчилгээний шуурхай байдлыг нэмэгдүүлэх (11.0 хувь), албан хаагчдын мэдлэг, ур чадварыг дээшлүүлэх (8.4 хувь), үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх (7.9 хувь), иргэдэд чиглэсэн, бодит байдалд нийцсэн, зөв бодлого явуулах (7.1 хувь) зэрэг санал өндөр хувийг эзэлж байна. Мөн үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх, иргэдэд чиглэсэн бодлого хэрэгжүүлэх, хүнд суртлыг бууруулах, өргөдөл гомдлыг шуурхай шийдвэрлэх зэрэг асуудлууд тодорхой хэмжээнд дурдагдсан байна. Хэрэглэгчдийн саналаас:

- Харилцаа, хандлага болон ур чадвартай холбоотой санал хамгийн өндөр хувийг эзэлж байгаа нь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжид хүний хүчин зүйл хамгийн их нөлөөлж байна
- Хүлээлгийн хугацаа, шат дамжлага, хүнд сурталтай холбоотой санал багагүй хувийг эзэлж байгаа бөгөөд асуудлыг шийдвэрлэх хугацааг богиносгох,

үйлчилгээ үзүүлэх үйл явцыг ил тод болгох асуудал анхаарах шаардлагатайг харуулж байна

- Цахимжуулалт болон системийн сайжруулалттай холбоотой саналууд тодорхой хувийг эзэлж байгаа нь цахим үйлчилгээний эрэлт нэмэгдэж байна гэсэн дүгнэлтийг хийж байна.

Ерөнхийд нь дүгнэхэд, төрийн захиргааны төв байгууллагуудын үйлчилгээний чанар тогтвортой бус, зарим чиглэлд ахицтай ч системийн түвшинд сайжруулалт хийх шаардлагатай байна.

## ГУРАВДУГААР БҮЛЭГ.ТӨРИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГЫН СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН НИЙТ ОРОЛЦОГЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Энэ бүлэгт төрийн захиргааны байгууллага буюу Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч 32, тохируулагч 8, нийт 40 агентлаг<sup>1</sup> (цаашид “агентлаг” гэх)-ийн үйл ажиллагаанд хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээ, сэтгэл ханамжийн индексийн талаар танилцуулна.

Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчийн тоо байгууллага бүрээр харилцан адилгүй байсан бөгөөд зарим байгууллагын хувьд оролцогчдын тоо цөөн байна. Статистикийн төв хязгаарын теоремоор түүврийн хэмжээ буюу судалгаанд оролцогчдын тоо 30-аас бага үед санамсаргүй алдаа их гарч, цөөн хүний хариулт дүнд нөлөөлөх магадлалтай гэж үздэг. Иймд үнэлгээ өгсөн хэрэглэгч 30-аас цөөн байхад тухайн байгууллагын хэрэглэгчдийг бүрэн төлөөлөхгүй байх магадлалтай тул сэтгэл ханамжийн индекс тооцоогүй болно.

Хүснэгт 14.Агентлагийн үйл ажиллагаанд хийсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцож үнэлгээ өгсөн хэрэглэгчийн тоо, байгууллагаар

Д/д	Агентлагийн нэр	Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчийн тоо
1	Хил хамгаалах ерөнхий газар	557
2	Цагдаагийн ерөнхий газар	537
3	Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар	216
4	Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний хөгжлийн ерөнхий газар	169
5	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар	133
6	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар	125
7	Зэвсэгт хүчний жанжин штаб	101
8	Боловсролын ерөнхий газар	100
9	Гаалийн ерөнхий газар	98
10	Архивын ерөнхий газар	91
11	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	84
12	Татварын ерөнхий газар	79
13	Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний ерөнхий газар	76
14	Онцгой байдлын ерөнхий газар	74
15	Стандарт, хэмжил зүйн газар	71
16	Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар	68
17	Соёл, урлагийн газар	56
18	Ойн газар	55
19	Хүүхэд, гэр бүлийн хөгжил, хамгааллын ерөнхий газар	49
20	Жижиг, дунд үйлдвэрийн газар	44
21	Ус, цаг уур, орчны шинжилгээний газар	43
22	Усны газар	43
23	Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар	40
24	Биеийн тамир, спортын улсын хороо	36
25	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар	36
26	Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газар	35
27	Иргэний нисэхийн ерөнхий газар	34
28	Мал эмнэлгийн ерөнхий газар	32
29	Шүүх шинжилгээний ерөнхий газар	31
30	Хөрөнгө оруулалт, худалдааны газар	28
31	Гадаадын иргэн харьяатын газар	24

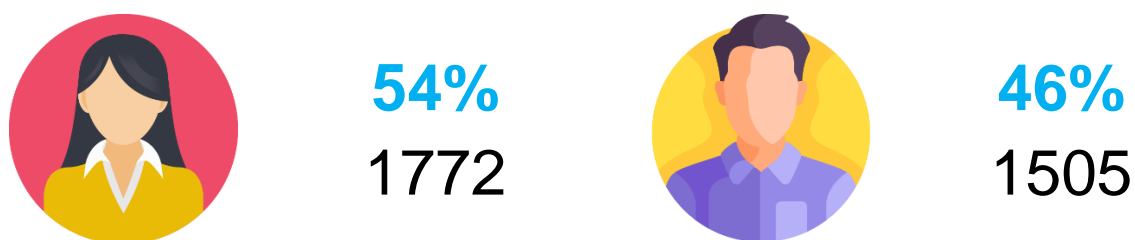
<sup>1</sup> <https://legalinfo.mn/mn/detail?lawId=17141010887611&showType=1>

32	Ашигт малтмал, газрын тосны газар	18
33	Төрийн тусгай хамгаалалттай газар	18
34	Төрийн худалдан авах ажиллагааны газар	16
35	Ургамал хамгааллын газар	15
36	Тагнуулын ерөнхий газар	13
37	Оюуны өмчийн газар	12
38	Монополын эсрэг газар	8
39	Төмөр замын газар	7
40	Үндэсний геологийн алба	5

### 3.1. Судалгаанд оролцогчийн ерөнхий мэдээлэл

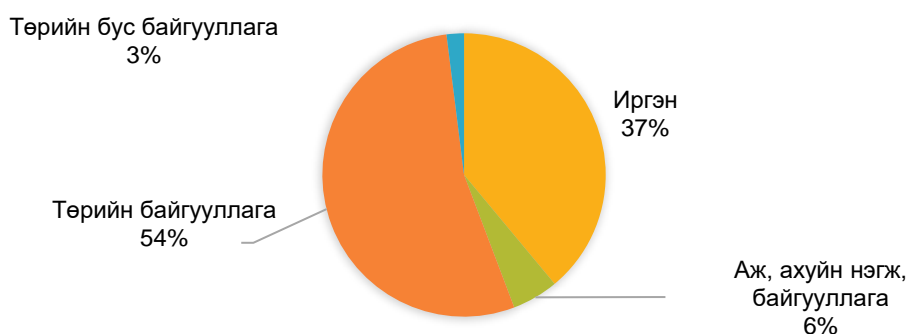
Агентлагийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд нийт 3277 хэрэглэгч хамрагдсаны 54 хувь нь эмэгтэй, 46 хувь нь эрэгтэй байна.

График 17.Агентлагийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, хүйсээр, тоо, хувиар



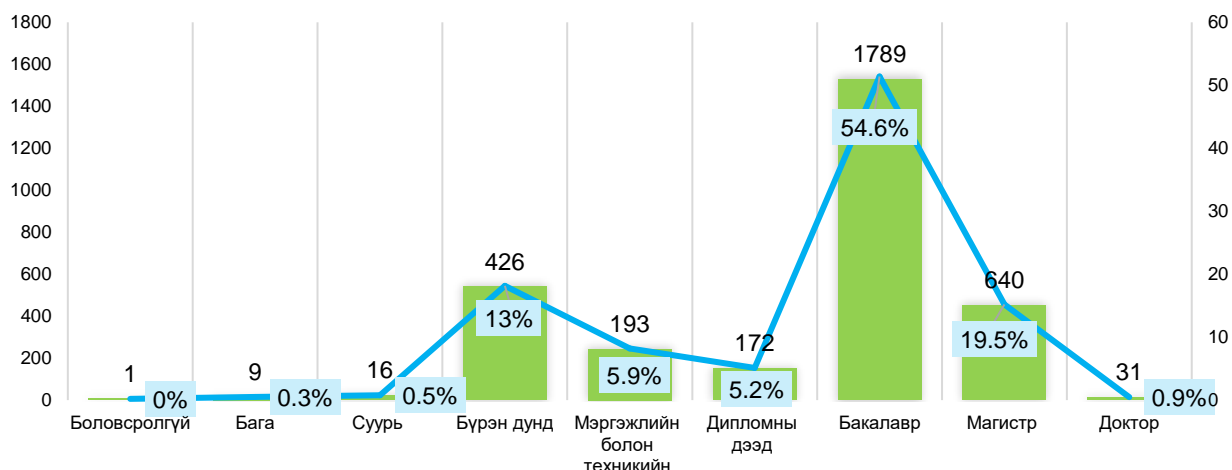
Судалгаанд тухайн байгууллагаас үйлчилгээ авдаг бусад төрийн байгууллагын 1779 (54 хувь) албан хаагч, 1224 (39 хувь) иргэн, 199 (5 хувь) нь аж ахуйн нэгж, байгууллагын төлөөлөл, 84 (2,3 хувь) төрийн бус байгууллагын төлөөлөл оролцжээ.

График 18.Агентлагийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчийн төрөл, тоо, хувиар



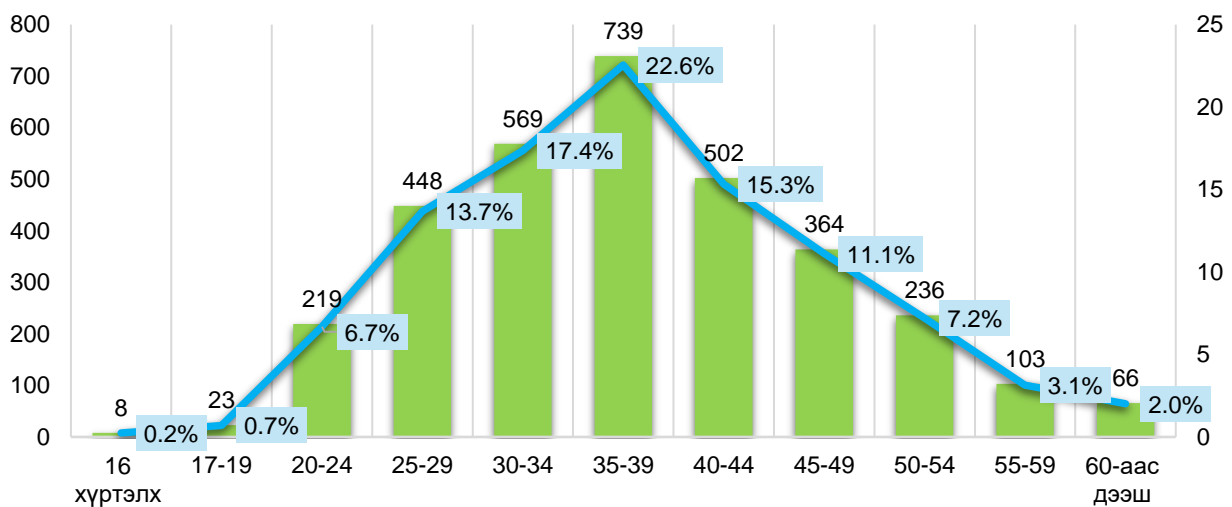
Мөн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн боловсролын түвшин өндөр байна. Оролцогчдын 54.6 хувь (1,789 хүн) нь бакалаврын, 20.4 хувь (671 хүн) нь магистр, докторын түвшний боловсролтой байгаа нь нийт оролцогчдын 75 хувь буюу дийлэнхийг нь бүрдүүлж байна. Харин судалгаанд оролцогчдын үлдсэн 25 хувь нь бага, суурь, бүрэн дунд, дипломын дээд, мэргэжлийн болон техникийн боловсролтой хэрэглэгчид байна.

График 19.Агентлагийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчид, боловсролын түвшнээр, тоо, хувиар



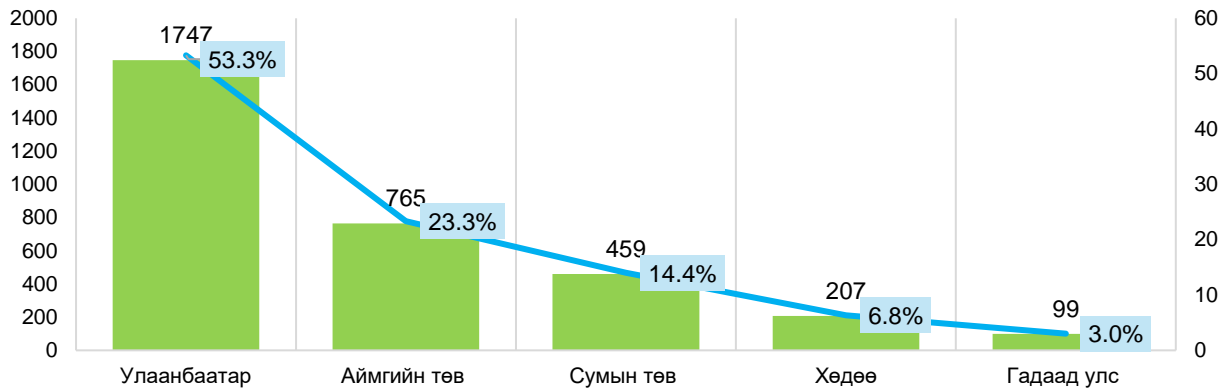
Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчийн 22.6 хувь (739) нь 35-39 насныхан байгаа бол 25-29, 30-34, 40-44, 45-49 насны бүлгийн төлөөлөл тус бүр 10-аас дээш хувь байна. Харин 16 хүртэлх, 17-19 болон 60-аас дээш насны хэрэглэгч хамгийн бага хамрагджээ.

График 20.Агентлагийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчид, насны бүлгээр, тоо, хувиар



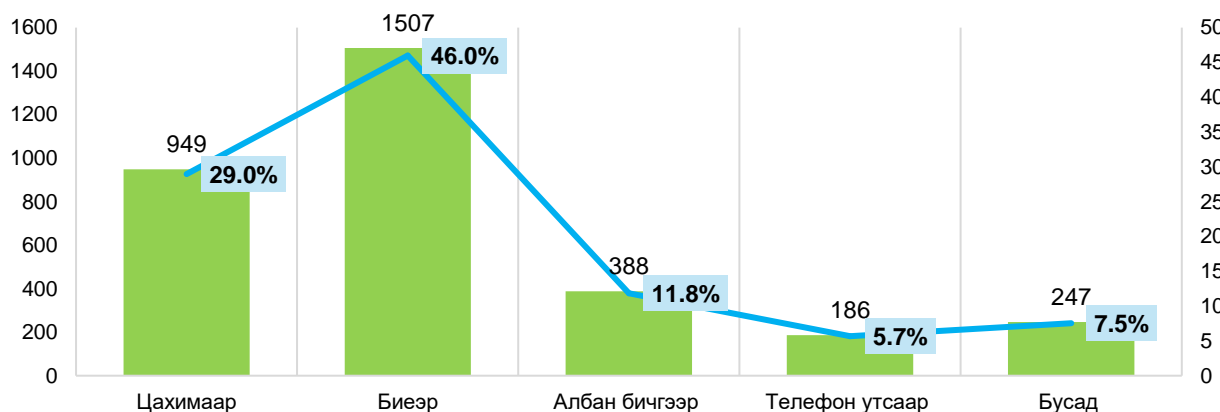
Судалгаанд нийслэлээс 1747 хүн (53.3 хувь), аймгийн төвөөс 765 хүн (23.3 хувь), сумын төвөөс 459 хүн (14.4 хувь) оролцжээ. Харин хөдөө орон нутгийн аас оролцогч 6.8 хувь (207 хүн), гадаад улсынх 3.0 хувь (99 хүн) байгаа нь бага байна.

График 21.Агентлагийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчид, байршлаар



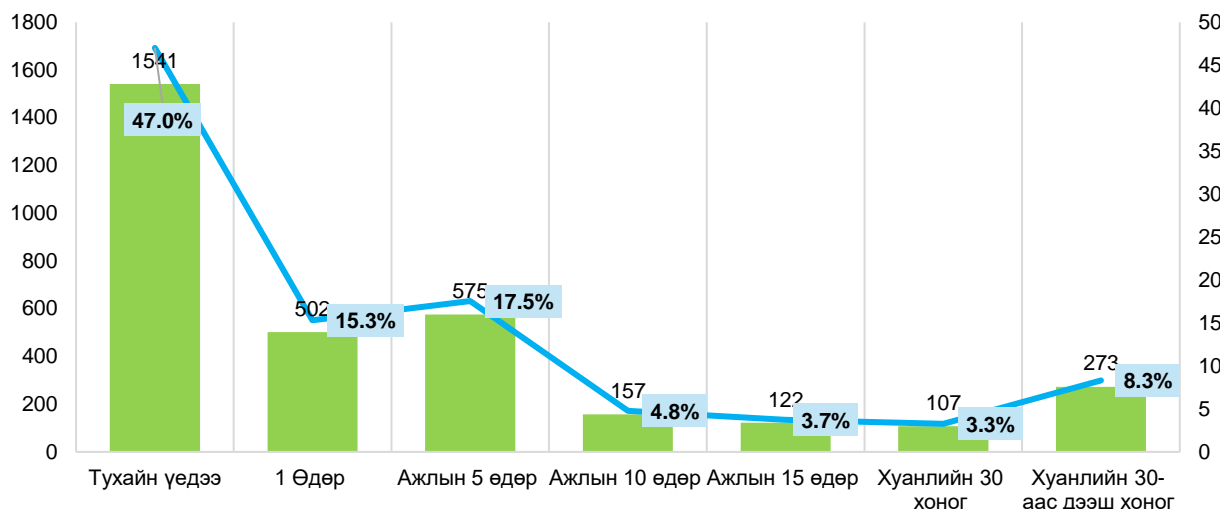
Судалгаанд оролцогчдын дийлэнх нь үйлчилгээг биеэр авчээ. Тодруулбал, 46.0 хувь (1,507 хүн) биеэр, 29.0 хувь (949 хүн) нь цахимаар үйлчилгээ авчээ. Харин албан бичгээр үйлчилгээ авсан иргэд 11.8 хувь (388 хүн) байгаа бол утсаар 5.7 хувь (186 хүн), бусад хэлбэрээр 7.5 хувь (247 хүн) нь үйлчилгээ авчээ. Эндээс уламжлалт буюу биечлэн үйлчилгээ авах хэлбэр давамгайл хэвээр байгаа ч цахим үйлчилгээний хэрэглээ өндөр байгааг харж болно.

График 22.Агентлагийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн үйлчилгээ авсан хэлбэр, тоо, хувиар



Агенталагаас үйлчилгээ авахад зарцуулсан хугацааг судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдээс тодрууллаа. Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн 47 хувь (1541) нь асуудлаа тухайн үед нь, 15.3 хувь (502) ажлын 1 өдөрт, 17.5 хувь (575) нь ажлын 5 өдөр, 4.8 хувь ажлын 10 өдөрт (175), 11.6 хувь (380) нь 30 ба түүнээс дээш өдөр асуудлаа шийдвэрлүүлсэн гэж хариулжээ.

График 23.Агентлагийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн, үйлчилгээ авсан хугацаа, тоо, хувиар



### 3.2. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ

Агентлагийн үйл ажиллагаанд тухайн байгууллагаас үйлчилгээ авсан/авч байгаа хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг 7 үзүүлэлтээр үнэлсэн. Судалгаанд хамрагдсан 18 байгууллагын үйл ажиллагааг хэрэглэгчид 3.8 оноогоор “Дунд” гэж үнэлсэн ба ерөнхий сэтгэл ханамжийн индекс 76.5 хувь байна.

Хүснэгт 15.Агентлагийн үйл ажиллагаанд өгсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Үзүүлэлт	Нийт	Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5		Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл ойлгомжтой байдаг	3277	115	3.5	256	7.8	312	9.5	421	12.8	759	23.2	1414	43.1	3.9	77.5
Асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлага цөөн	3277	147	4.5	313	9.6	337	10.3	523	16.0	641	19.6	1316	40.2	3.7	74.8
Төрийн албан хаагчийн харилцаа хандлага сайн	3277	90	2.7	266	8.1	326	9.9	474	14.5	772	23.6	1349	41.2	3.8	76.4
Төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар сайн	3277	117	3.6	227	6.9	279	8.5	503	15.3	728	22.2	1423	43.4	3.9	78.0
Асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг	3277	133	4.1	297	9.1	296	9.0	504	15.4	700	21.4	1347	41.1	3.8	75.9
Үйлчилгээний орчин, нөхцөл сайн	3277	128	3.9	216	6.6	285	8.7	565	17.2	698	21.3	1385	42.3	3.9	77.5
Асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод	3277	153	4.7	328	10.0	275	8.4	508	15.5	685	20.9	1328	40.5	3.8	75.4
<b>НИЙТ</b>	-	-	<b>3.8</b>	-	<b>8.3</b>	-	<b>9.2</b>	-	<b>15.2</b>	-	<b>21.7</b>	-	<b>41.7</b>	<b>3.8</b>	<b>76.9</b>

Бүх үзүүлэлт жигд, 3.7-3.9 оноогоор “Дундаж” гэж үнэлсэн бөгөөд сэтгэл ханамжийн индекс 74.8-78.0 байна.

**Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийн ойлгомжтой эсэхэд хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээ**

Агентлагийн “үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл ойлгомжтой байдал” үзүүлэлтийг 3.8 оноогоор “Дунд” гэж үнэлсэн бөгөөд сэтгэл ханамжийн индекс 76.5 хувь бөгөөд иргэдэд хүргэж буй мэдээлэл ерөнхийдөө ойлгомжтой, хүртээмжтэй байгааг харуулж байна.

Хүснэгт 16.Агентлагийн үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийн ойлгомжтой байдлын талаарх хэрэглэгчдийн үнэлгээ, хариултын тоо болон хариултын нийт дүнд эзлэх хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	ХХЕГ	557	24	4.3	7	1.3	22	3.9	57	10.2	170	30.5	277	49.7	4.3	85.8
2	ЖДҮГ	44	1	2.3	1	2.3	6	13.6	3	6.8	4	9.1	29	65.9	4.3	85.1
3	ОБЕГ	74	1	1.4	1	1.4	5	6.8	6	8.1	25	33.8	36	48.6	4.2	84.7
4	ОГ	55	2	3.6	2	3.6	2	3.6	8	14.5	12	21.8	29	52.7	4.2	84.2
5	ШШЕГ	31	1	3.2	1	3.2	1	3.2	5	16.1	8	25.8	15	48.4	4.2	83.3
6	НДЕГ	216	5	2.3	14	6.5	10	4.6	17	7.9	65	30.1	105	48.6	4.1	82.5
7	УГ	43	1	2.3	2	4.7	2	4.7	6	14.0	11	25.6	21	48.8	4.1	82.4
8	УЦУОШГ	43	1	2.3	1	2.3	3	7.0	5	11.6	15	34.9	18	41.9	4.1	81.9
9	ТЦҮЗГ	68	1	1.5	0	0.0	8	11.8	6	8.8	27	39.7	26	38.2	4.1	81.2
10	ЭХЖШ	101	5	5.0	3	3.0	8	7.9	22	21.8	13	12.9	50	49.5	4.0	80.6
11	СХЗГ	71	1	1.4	4	5.6	2	2.8	14	19.7	18	25.4	32	45.1	4.0	80.6
12	ЦЕГ	537	23	4.3	35	6.5	35	6.5	48	8.9	161	30.0	235	43.8	4.0	80.5
13	СУГ	56	1	1.8	4	7.1	4	7.1	6	10.7	15	26.8	26	46.4	4.0	80.0
14	ХХҮЕГ	76	3	3.9	5	6.6	8	10.5	7	9.2	17	22.4	36	47.4	4.0	79.5
15	УБЕГ	125	2	1.6	5	4.0	19	15.2	20	16.0	22	17.6	57	45.6	3.9	77.4
16	АЕГ	91	6	6.6	5	5.5	12	13.2	10	11.0	21	23.1	37	40.7	3.9	77.2
17	ХБХХЕГ	169	6	3.6	15	8.9	19	11.2	22	13.0	30	17.8	77	45.6	3.8	76.6
18	БТСУХ	36	0	0.0	5	13.9	4	11.1	5	13.9	6	16.7	16	44.4	3.7	73.3
19	ГЕГ	98	1	1.0	11	11.2	11	11.2	25	25.5	3	3.1	47	48.0	3.7	73.2
20	ТӨБЗГ	35	2	5.7	3	8.6	4	11.4	6	17.1	10	28.6	10	28.6	3.6	72.1
21	МЭЕГ	32	2	6.3	5	15.6	3	9.4	6	18.8	5	15.6	11	34.4	3.5	69.3
22	БЕГ	100	6	6.0	9	9.0	20	20.0	26	26.0	7	7.0	32	32.0	3.4	67.0
23	ШШГЕГ	36	0	0.0	9	25.0	4	11.1	3	8.3	8	22.2	12	33.3	3.3	65.6
24	ХГБХХЕГ	49	2	4.1	9	18.4	8	16.3	6	12.2	9	18.4	15	30.6	3.3	65.5
25	ЭЭХХЗГ	40	2	5.0	9	22.5	7	17.5	7	17.5	3	7.5	12	30.0	3.1	61.1
26	ГЗБГЗЗЕГ	133	4	3.0	36	27.1	19	14.3	16	12.0	20	15.0	38	28.6	3.0	60.8
27	ЭМДЕГ	84	3	3.6	13	15.5	22	26.2	20	23.8	7	8.3	19	22.6	3.0	59.3
28	ТатЕГ	79	1	1.3	21	26.6	19	24.1	13	16.5	3	3.8	22	27.8	2.8	56.4
29	ИНЕГ	34	2	5.9	8	23.5	8	23.5	7	20.6	1	2.9	8	23.5	2.8	55.6
30	АМГТГ	18	0	0.0	2	11.1	4	22.2	1	5.6	3	16.7	8	44.4	-	-
31	ГИХГ	24	1	4.2	2	8.3	5	20.8	3	12.5	4	16.7	9	37.5	-	-
32	МЭГ	8	1	12.5	0	0.0	0	0.0	1	12.5	2	25.0	4	50.0	-	-
33	ОӨГ	12	1	8.3	1	8.3	1	8.3	1	8.3	3	25.0	5	41.7	-	-
34	ТатЕГ	13	0	0.0	3	23.1	0	0.0	2	15.4	2	15.4	6	46.2	-	-
35	ТТХГ	18	1	5.6	0	0.0	4	22.2	3	16.7	6	33.3	4	22.2	-	-
36	ТХААГ	16	0	0.0	1	6.3	2	12.5	1	6.3	5	31.3	7	43.8	-	-
37	ТЗГ	7	2	28.6	2	28.6	0	0.0	3	42.9	0	0.0	0	0.0	-	-
38	УХГ	15	0	0.0	1	6.7	1	6.7	1	6.7	5	33.3	7	46.7	-	-
39	УГА	5	0	0.0	1	20.0	0	0.0	1	20.0	0	0.0	3	60.0	-	-
40	ХОХГ	28	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	7.1	13	46.4	13	46.4	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>3277</b>	<b>-</b>	<b>3.2</b>	<b>-</b>	<b>10.0</b>	<b>-</b>	<b>11.4</b>	<b>-</b>	<b>14.5</b>	<b>-</b>	<b>19.9</b>	<b>-</b>	<b>41.1</b>	<b>3.7</b>	<b>74.6</b>

Хил хамгаалах ерөнхий газар (85.8 хувь), Онцгой байдлын ерөнхий газар (84.7 хувь), Ойн газар (84.2 хувь)-ын үйлчилгээний мэдээлэл ойлгомжтой байдаг бол Иргэний нисэхийн ерөнхий газар (55.6 хувь), Татварын ерөнхий газар (58.4 хувь), Мал эмнэлгийн ерөнхий газар (69.3 хувь)ыг харьцангуй бага үнэлжээ.

Түүнчлэн “Огт санал нийлэхгүй-1” болон “Сэтгэл ханамж багатай-2” гэсэн хариулт Татварын ерөнхий газар (50.7 хувь), Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар (41.7 хувь), Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар (40.0 хувь), Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар (41.4 хувь)-т өндөр байна.

### Асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлагад хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ

Агентлагийн “асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлага цөөн” үзүүлэлтийг хэрэглэгчид 3.6 оноогоор “Дунд” гэж үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 72.1 хувь байна.

Хүснэгт 17.Агентлагийн асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлагад хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоогоор болон нийт хариултад эзлэх хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	ОГ	55	2	3.6	2	3.6	3	5.5	5	9.1	13	23.6	30	54.5	4.2	84.9
2	ОБЕГ	74	4	5.4	4	5.4	6	8.1	2	2.7	21	28.4	37	50.0	4.2	83.1
3	ХХЕГ	557	28	5.0	13	2.3	32	5.7	95	17.1	129	23.2	260	46.7	4.1	82.3
4	ЖДҮГ	44	1	2.3	1	2.3	5	11.4	7	15.9	5	11.4	25	56.8	4.1	82.3
5	ТЦҮЗГ	68	3	4.4	2	2.9	4	5.9	9	13.2	25	36.8	25	36.8	4.0	80.6
6	СХЗГ	71	1	1.4	4	5.6	2	2.8	14	19.7	18	25.4	32	45.1	4.0	80.6
7	НДЕГ	216	4	1.9	19	8.8	11	5.1	22	10.2	53	24.5	107	49.5	4.0	80.6
8	ХХҮЕГ	76	2	2.6	6	7.9	8	10.5	10	13.2	13	17.1	37	48.7	3.9	78.1
9	СУГ	56	2	3.6	4	7.1	5	8.9	8	14.3	13	23.2	24	42.9	3.9	77.8
10	АЕГ	91	10	11.0	3	3.3	11	12.1	12	13.2	21	23.1	34	37.4	3.9	77.8
11	ШШЕГ	31	0	0.0	1	3.2	1	3.2	10	32.3	8	25.8	11	35.5	3.9	77.4
12	ЦЕГ	537	29	5.4	45	8.4	38	7.1	69	12.8	144	26.8	212	39.5	3.9	77.3
13	УЦУОШГ	43	1	2.3	3	7.0	5	11.6	4	9.3	14	32.6	16	37.2	3.8	76.7
14	УГ	43	1	2.3	4	9.3	4	9.3	6	14.0	9	20.9	19	44.2	3.8	76.7
15	ЗХЖШ	101	6	5.9	7	6.9	9	8.9	22	21.8	13	12.9	44	43.6	3.8	76.4
16	УБЕГ	125	4	3.2	9	7.2	15	12.0	23	18.4	20	16.0	54	43.2	3.8	75.7
17	ХБХХЕГ	169	11	6.5	15	8.9	22	13.0	30	17.8	23	13.6	68	40.2	3.7	73.5
18	БТСУХ	36	2	5.6	6	16.7	5	13.9	4	11.1	5	13.9	14	38.9	3.5	69.4
19	ТӨБЗГ	35	0	0.0	4	11.4	6	17.1	6	17.1	8	22.9	11	31.4	3.5	69.1
20	МЭЕГ	32	0	0.0	5	15.6	5	15.6	6	18.8	4	12.5	12	37.5	3.4	68.1
21	БЕГ	100	4	4.0	14	14.0	18	18.0	25	25.0	8	8.0	31	31.0	3.3	65.0
22	ГЕГ	98	2	2.0	11	11.2	19	19.4	33	33.7	3	3.1	30	30.6	3.2	64.6
23	ШШГЕГ	36	1	2.8	9	25.0	6	16.7	1	2.8	6	16.7	13	36.1	3.2	64.6
24	ХГБХХЕГ	49	1	2.0	10	20.4	7	14.3	8	16.3	9	18.4	14	28.6	3.2	64.2
25	ЭЭХХЗГ	40	2	5.0	9	22.5	8	20.0	6	15.0	3	7.5	12	30.0	3.0	60.5
26	ГЕБГЗЗЕГ	133	8	6.0	41	30.8	16	12.0	21	15.8	12	9.0	35	26.3	2.9	57.4
27	ЭМДЕГ	84	7	8.3	15	17.9	20	23.8	20	23.8	7	8.3	15	17.9	2.8	56.6
28	ТатЕГ	79	3	3.8	19	24.1	24	30.4	12	15.2	2	2.5	19	24.1	2.7	54.2
29	ИНЕГ	34	1	2.9	11	32.4	4	11.8	9	26.5	2	5.9	7	20.6	2.7	53.9
30	АМГТГ	18	0	0.0	3	16.7	3	16.7	3	16.7	2	11.1	7	38.9	-	-
31	ГИХГ	24	2	8.3	3	12.5	5	20.8	5	20.8	2	8.3	7	29.2	-	-
32	МЭГ	8	1	12.5	0	0.0	0	0.0	1	12.5	1	12.5	5	62.5	-	-
33	ОӨГ	12	1	8.3	2	16.7	0	0.0	1	8.3	2	16.7	6	50.0	-	-
34	TarEG	13	0	0.0	2	15.4	3	23.1	2	15.4	3	23.1	3	23.1	-	-
35	ТТХГ	18	1	5.6	0	0.0	3	16.7	6	33.3	3	16.7	5	27.8	-	-
36	ТХААГ	16	0	0.0	1	6.3	2	12.5	2	12.5	3	18.8	8	50.0	-	-
37	ТЗГ	7	2	28.6	2	28.6	0	0.0	3	42.9	0	0.0	0	0.0	-	-
38	УХГ	15	0	0.0	1	6.7	1	6.7	2	13.3	3	20.0	8	53.3	-	-
39	УГА	5	0	0.0	1	20.0	0	0.0	1	20.0	0	0.0	3	60.0	-	-
40	ХОХГ	28	1	3.6	0	0.0	0	0.0	2	7.1	12	42.9	13	46.4	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>3277</b>	<b>-</b>	<b>4.4</b>	<b>-</b>	<b>11.6</b>	<b>-</b>	<b>11.3</b>	<b>-</b>	<b>17.0</b>	<b>-</b>	<b>17.1</b>	<b>-</b>	<b>38.6</b>	<b>3.6</b>	<b>72.1</b>

Ихэнх байгууллагад “сэтгэл ханамж дунд” болон “сэтгэл ханамж багатай” гэсэн үнэлгээ давамгайлж, “сэтгэл ханамж маш өндөр” үнэлгээний хувь бага байна. Ойн газар (84.9 хувь), Онцгой байдлын ерөнхий газар (83.1 хувь), Жижиг дунд

үйлдвэрийн газар (82,3 хувь), Хил хамгаалах ерөнхий газар (82.3 хувь) өндөр, харин Иргэний нисэхийн ерөнхий газар (53.9 хувь) болон Татварын ерөнхий газар (54.2 хувь) хамгийн бага үнэлгээтэй байна.

### Төрийн албан хаагчийн харилцаа хандлагад өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ

Судалгаанд оролцогчид төрийн албан хаагчийн харилцаа 3.7 оноогоор “Дунд” гэж үнэлсэн бөгөөд сэтгэл ханамжийн индекс 74.1 хувь байна.

Хүснэгт 18.Агентлагийн албан хаагчийн харилцаа хандлагад өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, хариултын нийт дүнд эзлэх хувь

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	ОБЕГ	74	2	2.7	1	1.4	4	5.4	2	2.7	26	35.1	39	52.7	4.4	87.2
2	ЖДҮГ	44	1	2.3	1	2.3	1	2.3	8	18.2	8	18.2	25	56.8	4.3	85.6
3	ШШЕГ	31	0	0.0	1	3.2	0	0.0	7	22.6	9	29.0	14	45.2	4.1	82.6
4	СУГ	56	3	5.4	3	5.4	4	7.1	3	5.4	17	30.4	26	46.4	4.1	82.3
5	ТЦҮЗГ	68	2	2.9	2	2.9	4	5.9	7	10.3	25	36.8	28	41.2	4.1	82.1
6	ХХЕГ	557	15	2.7	18	3.2	32	5.7	86	15.4	145	26.0	261	46.9	4.1	82.1
7	УГ	43	1	2.3	2	4.7	0	0.0	8	18.6	14	32.6	18	41.9	4.1	81.9
8	ОГ	55	0	0.0	2	3.6	1	1.8	12	21.8	16	29.1	24	43.6	4.1	81.5
9	СХЗГ	71	0	0.0	5	7.0	1	1.4	11	15.5	24	33.8	30	42.3	4.0	80.6
10	НДЕГ	216	5	2.3	16	7.4	14	6.5	18	8.3	65	30.1	98	45.4	4.0	80.4
11	ЦЕГ	537	24	4.5	30	5.6	39	7.3	63	11.7	160	29.8	221	41.2	4.0	79.6
12	УЦУОШГ	43	0	0.0	4	9.3	3	7.0	3	7.0	14	32.6	19	44.2	4.0	79.1
13	АЕГ	91	5	5.5	4	4.4	11	12.1	8	8.8	28	30.8	35	38.5	3.9	78.4
14	ХХҮЕГ	76	5	6.6	6	7.9	8	10.5	8	10.5	14	18.4	35	46.1	3.9	78.0
15	ХБХХЕГ	169	7	4.1	15	8.9	17	10.1	21	12.4	30	17.8	79	46.7	3.9	77.4
16	ЗХЖШ	101	0	0.0	4	4.0	16	15.8	18	17.8	15	14.9	48	47.5	3.9	77.2
17	УБЕГ	125	2	1.6	9	7.2	17	13.6	20	16.0	27	21.6	50	40.0	3.7	75.0
18	БТСУХ	36	0	0.0	5	13.9	5	13.9	2	5.6	8	22.2	16	44.4	3.7	73.9
19	ТӨБЗГ	35	0	0.0	5	14.3	4	11.4	5	14.3	9	25.7	12	34.3	3.5	70.9
20	МЗЕГ	32	0	0.0	8	25.0	1	3.1	6	18.8	4	12.5	13	40.6	3.4	68.1
21	ХГБХХЕГ	49	1	2.0	6	12.2	12	24.5	4	8.2	11	22.4	15	30.6	3.4	67.1
22	ШШГЕГ	36	0	0.0	9	25.0	3	8.3	3	8.3	9	25.0	12	33.3	3.3	66.7
23	ЭЭХХЗГ	40	2	5.0	9	22.5	5	12.5	6	15.0	3	7.5	15	37.5	3.3	65.3
24	ГЕГ	98	0	0.0	13	13.3	18	18.4	31	31.6	3	3.1	33	33.7	3.3	65.1
25	БЕГ	100	3	3.0	14	14.0	17	17.0	26	26.0	11	11.0	29	29.0	3.2	64.9
26	ГЗБГЗЗЕГ	133	4	3.0	26	19.5	24	18.0	22	16.5	16	12.0	41	30.8	3.2	63.4
27	ЭМДЕГ	84	3	3.6	14	16.7	18	21.4	24	28.6	9	10.7	16	19.0	2.9	58.8
28	ИНЕГ	34	0	0.0	7	20.6	7	20.6	10	29.4	2	5.9	8	23.5	2.9	58.2
29	ТатЕГ	79	1	1.3	16	20.3	24	30.4	15	19.0	3	3.8	20	25.3	2.8	56.7
30	АМГТГ	18	0	0.0	1	5.6	2	11.1	2	11.1	4	22.2	9	50.0	-	-
31	ГИХГ	24	1	4.2	4	16.7	3	12.5	3	12.5	4	16.7	9	37.5	-	-
32	МЭГ	8	1	12.5	0	0.0	0	0.0	1	12.5	1	12.5	5	62.5	-	-
33	ОӨГ	12	0	0.0	1	8.3	1	8.3	0	0.0	5	41.7	5	41.7	-	-
34	ТЕГ	13	0	0.0	2	15.4	2	15.4	0	0.0	3	23.1	6	46.2	-	-
35	ТТХГ	18	0	0.0	0	0.0	3	16.7	4	22.2	6	33.3	5	27.8	-	-
36	ТХААГ	16	0	0.0	0	0.0	3	18.8	1	6.3	8	50.0	4	25.0	-	-
37	ТЗГ	7	2	28.6	1	14.3	1	14.3	1	14.3	0	0.0	2	28.6	-	-
38	УХГ	15	0	0.0	2	13.3	0	0.0	2	13.3	3	20.0	8	53.3	-	-
39	ҮГА	5	0	0.0	0	0.0	1	20.0	1	20.0	0	0.0	3	60.0	-	-
40	ХОХГ	28	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	7.1	13	46.4	13	46.4	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>3277</b>	<b>-</b>	<b>2.7</b>	<b>-</b>	<b>9.5</b>	<b>-</b>	<b>10.7</b>	<b>-</b>	<b>14.1</b>	<b>-</b>	<b>22.4</b>	<b>-</b>	<b>40.7</b>	<b>3.7</b>	<b>74.1</b>

Үүнээс Онцгой байдлын ерөнхий газар (87.2 хувь), Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар (82.1 хувь), Ойн газар (82.5 хувь) өндөр үнэлгээтэй бол Иргэний нисэхийн ерөнхий газар (58.2 хувь), Татварын ерөнхий газар (58.7 хувь) бага үнэлгээтэй байна.

Онцгой байдлын ерөнхий газар, Ойн газар, Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар зэрэг агентлагийн хувьд “Сэтгэл ханамж өндөр-5”, “Сэтгэл ханамжтай-4” гэсэн үнэлгээний хувь өндөр байгаа нь үйлчилгээний чанар, харилцааны соёл илүү сайн төлөвшсөнийг харуулж байна.

### Төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадварт өгсөн үнэлгээ

Судалгаанд оролцогчид төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадварыг 3.7 оноогоор “Дунд” гэж үнэлсэн бөгөөд сэтгэл ханамжийн индекс 74.1 хувь байна.

Хүснэгт 19.Агентлагийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадварт өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, хариултын нийт дүнд эзлэх хувь

	Байгууллагын нэр	НИЙТ	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй -0		Огт санал нийлэхгүй -1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай -4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	ОБЕГ	74	2	2.7	1	1.4	4	5.4	2	2.7	26	35.1	39	52.7	4.4	87.2
2	ШШЕГ	31	0	0.0	1	3.2	1	3.2	3	9.7	8	25.8	18	58.1	4.3	86.5
3	ЖДҮГ	44	1	2.3	2	4.5	3	6.8	5	11.4	7	15.9	26	59.1	4.2	84.2
4	ХХЕГ	557	15	2.7	14	2.5	22	3.9	89	16.0	134	24.1	283	50.8	4.2	84.0
5	УЦУОШГ	43	0	0.0	1	2.3	3	7.0	6	14.0	11	25.6	22	51.2	4.2	83.3
6	ТЦҮЗГ	68	2	2.9	1	1.5	1	1.5	12	17.6	26	38.2	26	38.2	4.1	82.7
7	ОГ	55	1	1.8	3	5.5	0	0.0	10	18.2	15	27.3	26	47.3	4.1	82.6
8	СУГ	56	3	5.4	3	5.4	4	7.1	3	5.4	17	30.4	26	46.4	4.1	82.3
9	УГ	43	1	2.3	2	4.7	2	4.7	5	11.6	14	32.6	19	44.2	4.1	81.9
10	НДЕГ	216	5	2.3	12	5.6	15	6.9	18	8.3	65	30.1	101	46.8	4.1	81.6
11	ЗХЖШ	101	2	2.0	1	1.0	8	7.9	24	23.8	18	17.8	48	47.5	4.1	81.0
12	СХЗГ	71	0	0.0	5	7.0	1	1.4	11	15.5	24	33.8	30	42.3	4.0	80.6
13	ХХҮЕГ	76	6	7.9	5	6.6	9	11.8	5	6.6	14	18.4	37	48.7	4.0	79.7
14	АЕГ	91	5	5.5	3	3.3	8	8.8	14	15.4	25	27.5	36	39.6	4.0	79.3
15	ХБХХЕГ	169	7	4.1	14	8.3	15	8.9	26	15.4	30	17.8	77	45.6	3.9	77.4
16	ЦЕГ	537	23	4.3	29	5.4	38	7.1	30	5.6	156	29.1	231	43.0	3.8	76.8
17	УБЕГ	125	4	3.2	8	6.4	15	12.0	21	16.8	25	20.0	52	41.6	3.8	76.2
18	БТСУХ	36	1	2.8	5	13.9	4	11.1	3	8.3	5	13.9	18	50.0	3.8	75.4
19	ШШГЕГ	36	2	5.6	6	16.7	2	5.6	4	11.1	7	19.4	15	41.7	3.7	73.5
20	МНЕГ	32	0	0.0	7	21.9	2	6.3	4	12.5	3	9.4	16	50.0	3.6	71.9
21	ТӨБЗГ	35	0	0.0	5	14.3	4	11.4	5	14.3	9	25.7	12	34.3	3.5	70.9
22	БЕГ	100	4	4.0	13	13.0	14	14.0	22	22.0	12	12.0	35	35.0	3.4	68.8
23	ГЕГ	98	3	3.1	13	13.3	16	16.3	30	30.6	3	3.1	33	33.7	3.3	65.7
24	ЭЭХХЗГ	40	3	7.5	8	20.0	6	15.0	5	12.5	4	10.0	14	35.0	3.3	65.4
25	ХГБХХЕГ	49	2	4.1	8	16.3	9	18.4	7	14.3	9	18.4	14	28.6	3.3	65.1
26	ГЗБГЗЗЕГ	133	4	3.0	26	19.5	24	18.0	22	16.5	16	12.0	41	30.8	3.2	63.4
27	ЭМДЕГ	84	4	4.8	11	13.1	18	21.4	23	27.4	7	8.3	21	25.0	3.1	62.3
28	ИНЕГ	34	1	2.9	7	20.6	5	14.7	10	29.4	2	5.9	9	26.5	3.0	60.6
29	ТатЕГ	79	3	3.8	15	19.0	14	17.7	26	32.9	3	3.8	18	22.8	2.9	58.7
30	АМГТГ	18	0	0.0	2	11.1	2	11.1	2	11.1	2	11.1	10	55.6	-	-
31	ГИХГ	24	1	4.2	1	4.2	4	16.7	5	20.8	5	20.8	8	33.3	-	-
32	МЭГ	8	1	12.5	0	0.0	0	0.0	1	12.5	1	12.5	5	62.5	-	-
33	ОӨГ	12	0	0.0	1	8.3	1	8.3	1	8.3	3	25.0	6	50.0	-	-
34	ТатЕГ	13	0	0.0	2	15.4	2	15.4	0	0.0	3	23.1	6	46.2	-	-
35	ТТХГ	18	0	0.0	0	0.0	3	16.7	4	22.2	6	33.3	5	27.8	-	-
36	ТХААГ	16	0	0.0	0	0.0	3	18.8	1	6.3	8	50.0	4	25.0	-	-
37	ТЗГ	7	2	28.6	0	0.0	2	28.6	2	28.6	0	0.0	1	14.3	-	-
38	УХГ	15	1	6.7	1	6.7	2	13.3	0	0.0	4	26.7	7	46.7	-	-
39	ҮГА	5	0	0.0	0	0.0	1	20.0	1	20.0	1	20.0	2	40.0	-	-
40	ХОХГ	28	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	7.1	13	46.4	13	46.4	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>3277</b>	<b>-</b>	<b>3.1</b>	<b>-</b>	<b>8.0</b>	<b>-</b>	<b>10.6</b>	<b>-</b>	<b>14.6</b>	<b>-</b>	<b>21.5</b>	<b>-</b>	<b>41.6</b>	<b>3.8</b>	<b>75.5</b>

Онцгой байдлын ерөнхий газар (87.2 хувь), Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар (82.7 хувь), Ойн газар (82.6 хувь), Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар (81.6 хувь), Зэвсэгт хүчний жанжин штаб (81.0 хувь)-ын үнэлгээ өндөр байна. Харин Иргэний нисэхийн ерөнхий газар (60.6 хувь), Татварын ерөнхий газар (58.7 хувь) бага үнэлгээтэй байна.

Мөн Иргэний нисэхийн ерөнхий газар, Татварын ерөнхий газар, Төмөр замын газар зэрэг байгууллагуудад “сэтгэл ханамж багатай” болон “огт санал нийлэхгүй” гэсэн хариулт өндөр хувийг эзэлж байгаа нь төрийн албан хаагчдын мэдлэг, ур чадварт анхаарах шаардлагатайг харуулж байна.

### Агентлагийн асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ

Агентлагийн асуудлыг шударга шийдвэрлэж байгаа эсэхийг хэрэглэгчид 3.7 оноо буюу “Дунд” түвшинд үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 73.2 хувь байна.

Хүснэгт 20.Агентлагийн асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоогоор болон нийт хариултын дүнд эзлэх хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	ОГ	55	2	3.6	3	5.5	1	1.8	6	10.9	11	20.0	32	58.2	4.3	85.7
2	ОБЕГ	74	3	4.1	1	1.4	5	6.8	5	6.8	26	35.1	34	45.9	4.2	84.5
3	УГ	43	2	4.7	2	4.7	0	0.0	7	16.3	11	25.6	21	48.8	4.2	83.9
4	ТЦҮЗГ	68	4	5.9	4	5.9	0	0.0	9	13.2	23	33.8	28	41.2	4.1	82.2
5	ХХЕГ	557	16	2.9	19	3.4	36	6.5	92	16.5	123	22.1	271	48.7	4.1	81.8
6	НДЕГ	216	8	3.7	13	6.0	14	6.5	17	7.9	65	30.1	99	45.8	4.1	81.4
7	ЦЕГ	537	20	3.7	30	5.6	41	7.6	55	10.2	159	29.6	232	43.2	4.0	80.2
8	ХХҮЕГ	76	3	3.9	7	9.2	6	7.9	9	11.8	11	14.5	40	52.6	4.0	79.5
9	АЕГ	91	7	7.7	4	4.4	5	5.5	15	16.5	26	28.6	34	37.4	4.0	79.3
10	СХЗГ	71	0	0.0	6	8.5	4	5.6	9	12.7	21	29.6	31	43.7	3.9	78.9
11	ШШЕГ	31	1	3.2	2	6.5	1	3.2	6	19.4	9	29.0	12	38.7	3.9	78.7
12	ЖДҮГ	44	1	2.3	1	2.3	7	15.9	7	15.9	8	18.2	20	45.5	3.9	78.1
13	УЦУОШГ	43	2	4.7	4	9.3	3	7.0	4	9.3	12	27.9	18	41.9	3.9	78.0
14	СУГ	56	5	8.9	4	7.1	8	14.3	3	5.4	12	21.4	24	42.9	3.9	77.3
15	ЗХЖШ	101	3	3.0	5	5.0	12	11.9	23	22.8	16	15.8	42	41.6	3.8	75.9
16	УБЕГ	125	3	2.4	9	7.2	14	11.2	22	17.6	25	20.0	52	41.6	3.8	75.9
17	ХБХХЕГ	169	13	7.7	18	10.7	15	8.9	22	13.0	29	17.2	72	42.6	3.8	75.6
18	БТСҮХ	36	1	2.8	4	11.1	6	16.7	4	11.1	6	16.7	15	41.7	3.6	72.6
19	МЭЕГ	32	0	0.0	8	25.0	2	6.3	3	9.4	3	9.4	16	50.0	3.5	70.6
20	ТӨБЗГ	35	0	0.0	4	11.4	5	14.3	8	22.9	9	25.7	9	25.7	3.4	68.0
21	ХГБХХЕГ	49	1	2.0	10	20.4	7	14.3	7	14.3	9	18.4	15	30.6	3.3	65.0
22	БЕГ	100	3	3.0	14	14.0	16	16.0	28	28.0	11	11.0	28	28.0	3.2	64.7
23	ЭМДЕГ	84	8	9.5	11	13.1	12	14.3	24	28.6	7	8.3	22	26.2	3.2	64.5
24	ШШГЕГ	36	0	0.0	10	27.8	5	13.9	1	2.8	7	19.4	13	36.1	3.2	64.4
25	ГЗБГЗЗЕГ	133	5	3.8	33	24.8	15	11.3	25	18.8	16	12.0	39	29.3	3.1	62.0
26	ГЕГ	98	5	5.1	13	13.3	16	16.3	37	37.8	3	3.1	24	24.5	3.1	61.9
27	ЭЭХХЗГ	40	4	10.0	8	20.0	7	17.5	7	17.5	2	5.0	12	30.0	3.1	61.7
28	ИНЕГ	34	2	5.9	11	32.4	2	5.9	8	23.5	2	5.9	9	26.5	2.9	57.5
29	ТЕГ	79	2	2.5	21	26.6	17	21.5	21	26.6	2	2.5	16	20.3	2.7	53.5
30	АМГТГ	18	0	0.0	2	11.1	1	5.6	5	27.8	3	16.7	7	38.9	-	-
31	ГИХГ	24	1	4.2	3	12.5	4	16.7	5	20.8	4	16.7	7	29.2	-	-
32	МЭГ	8	1	12.5	0	0.0	0	0.0	1	12.5	1	12.5	5	62.5	-	-
33	ОӨГ	12	0	0.0	1	8.3	1	8.3	1	8.3	3	25.0	6	50.0	-	-
34	ТагЕГ	13	1	7.7	3	23.1	1	7.7	1	7.7	1	7.7	6	46.2	-	-
35	ТТХГ	18	0	0.0	0	0.0	2	11.1	6	33.3	5	27.8	5	27.8	-	-
36	ТХААГ	16	0	0.0	0	0.0	2	12.5	2	12.5	4	25.0	8	50.0	-	-
37	ТЗГ	7	4	57.1	1	14.3	1	14.3	1	14.3	0	0.0	0	0.0	-	-
38	УХГ	15	1	6.7	2	13.3	0	0.0	1	6.7	2	13.3	9	60.0	-	-
39	УГА	5	0	0.0	1	20.0	0	0.0	1	20.0	1	20.0	2	40.0	-	-
40	ХОХГ	28	1	3.6	0	0.0	0	0.0	1	3.6	11	39.3	15	53.6	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>3277</b>	<b>-</b>	<b>5.2</b>	<b>-</b>	<b>11.1</b>	<b>-</b>	<b>9.1</b>	<b>-</b>	<b>15.9</b>	<b>-</b>	<b>19.0</b>	<b>-</b>	<b>39.7</b>	<b>3.7</b>	<b>73.2</b>

Ойн газар (85.7 хувь), Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам (85.0 хувь), Онцгой байдлын ерөнхий газар (84.5 хувь), Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар (84.4 хувь) зэрэг агентлагийг асуудлыг шударгаар шийдвэрлэдэг гэж

үзсэн бол Татварын ерөнхий газар (53.5 хувь), Иргэний нисэхийн ерөнхий газар (57.5 хувь) энэ асуудлаа сэтгэл ханамж бага байна.

### Агентлагийн үйлчилгээний орчин, нөхцөлд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ

Агентлагийн үйлчилгээний орчин, нөхцөлийг хэрэглэгчид 3.8 оноо буюу “Дунд” гэж үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 75.3 хувь байна

Хүснэгт 21.Агентлагийн үйлчилгээний орчин, нөхцөлд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, нийт хариултад эзлэх хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	ОБЕГ	74	2	2.7	0	0.0	4	5.4	6	8.1	27	36.5	35	47.3	4.3	85.8
2	ОГ	55	1	1.8	2	3.6	0	0.0	11	20.0	10	18.2	31	56.4	4.3	85.2
3	УГ	43	2	4.7	2	4.7	0	0.0	6	14.0	11	25.6	22	51.2	4.2	84.9
4	ХХЕГ	557	16	2.9	10	1.8	33	5.9	85	15.3	139	25.0	274	49.2	4.2	83.4
5	АЕГ	91	8	8.8	2	2.2	9	9.9	9	9.9	27	29.7	38	41.8	4.2	83.1
6	ТЦҮЗГ	68	2	2.9	1	1.5	6	8.8	9	13.2	18	26.5	32	47.1	4.1	82.4
7	УЦУОШГ	43	1	2.3	1	2.3	3	7.0	8	18.6	9	20.9	21	48.8	4.1	81.9
8	ЖДҮГ	44	1	2.3	0	0.0	6	13.6	9	20.5	5	11.4	23	52.3	4.0	80.9
9	НДЕГ	216	8	3.7	11	5.1	13	6.0	32	14.8	57	26.4	95	44.0	4.0	80.4
10	ШШЕГ	31	1	3.2	2	6.5	0	0.0	8	25.8	7	22.6	13	41.9	4.0	79.3
11	ЦЕГ	537	24	4.5	31	5.8	39	7.3	71	13.2	156	29.1	216	40.2	3.9	79.0
12	ХХҮЕГ	76	4	5.3	8	10.5	4	5.3	13	17.1	6	7.9	41	53.9	3.9	78.9
13	СХЕГ	71	0	0.0	6	8.5	4	5.6	9	12.7	21	29.6	31	43.7	3.9	78.9
14	ТӨБЗГ	35	2	5.7	1	2.9	4	11.4	6	17.1	9	25.7	13	37.1	3.9	77.6
15	ХБХХЕГ	169	3	1.8	14	8.3	11	6.5	29	17.2	40	23.7	72	42.6	3.9	77.5
16	ГЕГ	98	3	3.1	6	6.1	12	12.2	22	22.4	7	7.1	48	49.0	3.8	76.6
17	ЗХЖШ	101	1	1.0	6	5.9	9	8.9	26	25.7	15	14.9	44	43.6	3.8	76.4
18	СУГ	56	4	7.1	3	5.4	6	10.7	10	17.9	15	26.8	18	32.1	3.8	75.0
19	УБЕГ	125	3	2.4	12	9.6	13	10.4	27	21.6	18	14.4	52	41.6	3.7	73.9
20	МЭЕГ	32	0	0.0	5	15.6	3	9.4	8	25.0	3	9.4	13	40.6	3.5	70.0
21	ШШГЕГ	36	1	2.8	7	19.4	5	13.9	2	5.6	6	16.7	15	41.7	3.5	69.7
22	БТСУХ	36	0	0.0	5	13.9	4	11.1	9	25.0	5	13.9	13	36.1	3.5	69.4
23	БЕГ	100	2	2.0	13	13.0	18	18.0	22	22.0	8	8.0	37	37.0	3.4	67.8
24	ГЗБГЗЗЕГ	133	9	6.8	17	12.8	20	15.0	30	22.6	17	12.8	40	30.1	3.3	66.9
25	ЭЭХХЗГ	40	3	7.5	8	20.0	5	12.5	8	20.0	2	5.0	14	35.0	3.2	64.9
26	ТатЕГ	79	8	10.1	10	12.7	16	20.3	17	21.5	3	3.8	25	31.6	3.2	64.8
27	ЭМДЕГ	84	8	9.5	11	13.1	12	14.3	24	28.6	7	8.3	22	26.2	3.2	64.5
28	ХГБХХЕГ	49	2	4.1	10	20.4	7	14.3	9	18.4	9	18.4	12	24.5	3.1	62.6
29	ИНЕГ	34	3	8.8	7	20.6	5	14.7	7	20.6	2	5.9	10	29.4	3.1	61.9
30	АМГТГ	18	0	0.0	2	11.1	2	11.1	4	22.2	3	16.7	7	38.9	-	-
31	ГИХГ	24	1	4.2	1	4.2	2	8.3	6	25.0	4	16.7	10	41.7	-	-
32	МЭГ	8	1	12.5	0	0.0	0	0.0	1	12.5	1	12.5	5	62.5	-	-
33	ОӨГ	12	0	0.0	0	0.0	1	8.3	2	16.7	4	33.3	5	41.7	-	-
34	ТатЕГ	13	1	7.7	1	7.7	3	23.1	2	15.4	2	15.4	4	30.8	-	-
35	ТТХГ	18	0	0.0	0	0.0	2	11.1	5	27.8	5	27.8	6	33.3	-	-
36	ТХААГ	16	0	0.0	0	0.0	2	12.5	6	37.5	4	25.0	4	25.0	-	-
37	ТЗГ	7	2	28.6	0	0.0	2	28.6	2	28.6	0	0.0	1	14.3	-	-
38	УХГ	15	1	6.7	1	6.7	0	0.0	2	13.3	4	26.7	7	46.7	-	-
39	ҮГА	5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	20.0	1	20.0	3	60.0	-	-
40	ХОХГ	28	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	7.1	11	39.3	15	53.6	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>3277</b>	<b>-</b>	<b>4.4</b>	<b>-</b>	<b>7.0</b>	<b>-</b>	<b>9.5</b>	<b>-</b>	<b>19.0</b>	<b>-</b>	<b>18.9</b>	<b>-</b>	<b>41.1</b>	<b>3.8</b>	<b>75.3</b>

Энэ үзүүлэлтийн хувьд Онцгой байдлын ерөнхий газар (85.8 хувь), Ойн газар (85.2 хувь), Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар (82.4 хувь), Ус, цаг уур, орчны шинжилгээний газар (81.9 хувь), Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар (80.4 хувь) зэрэг агентлагийн үнэлгээ өндөр бөгөөд 60 хувиас бага үнэлгээтэй агентлаг байхгүй байна.

Харин “огт санал нийлэхгүй-1” болон “сэтгэл ханамж багатай-2” гэсэн хариулт Хүүхэд, гэр бүлийн хөгжил, хамгааллын ерөнхий газар (34.7 хувь), Татварын

ерөнхий газар (33.0 хувь), Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар (33.3 хувь), Боловсролын ерөнхий газар (31.0 хувь)-ын хувьд өндөр байна.

### Агентлагийн асуудлыг ил тод шийдвэрлэдэг эсэхэд хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээ

Энэхүү үзүүлэлтийн үнэлгээ 3.6 оноо буюу “Дундаж”, сэтгэл ханамжийн индекс 72.5 хувь байна.

Хүснэгт 22.Агентлагийн асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоо, нийт хариултад эзлэх хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	ОБЕГ	74	5	6.8	1	1.4	3	4.1	8	10.8	29	39.2	28	37.8	4.2	83.2
2	ОГ	55	2	3.6	4	7.3	0	0.0	7	12.7	15	27.3	27	49.1	4.2	83.0
3	ХХЕГ	557	30	5.4	18	3.2	29	5.2	86	15.4	126	22.6	268	48.1	4.1	82.7
4	УГ	43	3	7.0	1	2.3	3	7.0	5	11.6	12	27.9	19	44.2	4.1	82.5
5	УЦУОШГ	43	3	7.0	1	2.3	6	14.0	2	4.7	10	23.3	21	48.8	4.1	82.0
6	НДЕГ	216	7	3.2	19	8.8	6	2.8	22	10.2	60	27.8	102	47.2	4.1	81.1
7	ТЦҮЗГ	68	2	2.9	3	4.4	3	4.4	10	14.7	23	33.8	27	39.7	4.0	80.6
8	СХЗГ	71	0	0.0	5	7.0	3	4.2	10	14.1	20	28.2	33	46.5	4.0	80.6
9	АЕГ	91	9	9.9	4	4.4	6	6.6	12	13.2	23	25.3	37	40.7	4.0	80.2
10	ЦЕГ	537	22	4.1	36	6.7	36	6.7	66	12.3	154	28.7	223	41.5	4.0	79.1
11	ХХҮЕГ	76	2	2.6	9	11.8	7	9.2	7	9.2	9	11.8	42	55.3	3.9	78.4
12	ШШЕГ	31	0	0.0	1	3.2	3	9.7	7	22.6	7	22.6	13	41.9	3.9	78.1
13	ЖДҮГ	44	1	2.3	1	2.3	7	15.9	9	20.5	7	15.9	19	43.2	3.8	76.7
14	ЭХЖШ	101	3	3.0	8	7.9	7	6.9	26	25.7	16	15.8	41	40.6	3.8	75.3
15	УБЕГ	125	2	1.6	11	8.8	15	12.0	22	17.6	22	17.6	53	42.4	3.7	74.8
16	БТСУХ	36	1	2.8	5	13.9	3	8.3	6	16.7	4	11.1	17	47.2	3.7	74.3
17	ХБХХЕГ	169	12	7.1	22	13.0	11	6.5	27	16.0	29	17.2	68	40.2	3.7	74.0
18	СУГ	56	3	5.4	5	8.9	6	10.7	11	19.6	14	25.0	17	30.4	3.6	72.1
19	ТӨБЗГ	35	0	0.0	5	14.3	4	11.4	6	17.1	9	25.7	11	31.4	3.5	69.7
20	МНЕГ	32	0	0.0	9	28.1	2	6.3	4	12.5	2	6.3	15	46.9	3.4	67.5
21	ШШГЕГ	36	1	2.8	9	25.0	4	11.1	3	8.3	6	16.7	13	36.1	3.3	65.7
22	БЕГ	100	7	7.0	15	15.0	19	19.0	18	18.0	10	10.0	31	31.0	3.2	64.9
23	ЭЭХХЗГ	40	3	7.5	7	17.5	6	15.0	8	20.0	3	7.5	13	32.5	3.2	64.9
24	ХГБХХЕГ	49	1	2.0	13	26.5	5	10.2	6	12.2	8	16.3	16	32.7	3.2	63.8
25	ГЕГ	98	8	8.2	12	12.2	20	20.4	26	26.5	4	4.1	28	28.6	3.2	63.6
26	ГЗБГЗЗЕГ	133	5	3.8	38	28.6	14	10.5	23	17.3	17	12.8	36	27.1	3.0	59.8
27	ЭМДЕГ	84	7	8.3	15	17.9	15	17.9	22	26.2	7	8.3	18	21.4	3.0	59.5
28	ТЕГ	79	5	6.3	24	30.4	13	16.5	17	21.5	2	2.5	18	22.8	2.7	53.8
29	ИНЕГ	34	1	2.9	13	38.2	4	11.8	8	23.5	1	2.9	7	20.6	2.5	50.9
30	АМГТГ	18	0	0.0	2	11.1	2	11.1	4	22.2	3	16.7	7	38.9	-	-
31	ГИХГ	24	1	4.2	3	12.5	6	25.0	4	16.7	3	12.5	7	29.2	-	-
32	МЭГ	8	1	12.5	0	0.0	0	0.0	1	12.5	1	12.5	5	62.5	-	-
33	ОӨГ	12	0	0.0	2	16.7	0	0.0	1	8.3	2	16.7	7	58.3	-	-
34	ТарЕГ	13	2	15.4	3	23.1	1	7.7	1	7.7	1	7.7	5	38.5	-	-
35	ТТХГ	18	0	0.0	0	0.0	3	16.7	4	22.2	4	22.2	7	38.9	-	-
36	ТХААГ	16	0	0.0	1	6.3	1	6.3	2	12.5	6	37.5	6	37.5	-	-
37	ТЗГ	7	2	28.6	1	14.3	2	28.6	2	28.6	0	0.0	0	0.0	-	-
38	УХГ	15	1	6.7	1	6.7	0	0.0	2	13.3	4	26.7	7	46.7	-	-
39	ҮГА	5	0	0.0	1	20.0	0	0.0	1	20.0	1	20.0	2	40.0	-	-
40	ХОХГ	28	1	3.6	0	0.0	0	0.0	2	7.1	11	39.3	14	50.0	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>3277</b>	<b>-</b>	<b>4.9</b>	<b>-</b>	<b>12.1</b>	<b>-</b>	<b>9.5</b>	<b>-</b>	<b>16.1</b>	<b>-</b>	<b>18.6</b>	<b>-</b>	<b>38.9</b>	<b>3.6</b>	<b>72.5</b>

Онцгой байдлын ерөнхий газар (83.2 хувь), Ойн газар (83.0 хувь), Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар (81.1 хувь), Стандарт, хэмжил зүйн газар (80.6 хувь), Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар (80.6 хувь) зэрэг байгууллагуудын асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод байдаг гэж хэрэглэгчид үзжээ. Харин Иргэний нисэхийн ерөнхий газар (50.9 хувь), Татварын ерөнхий газар (53.8 хувь), Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн газар (59.8 хувь), Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар (59.8 хувь) зэрэг агентлагийн үнэлгээ бага байна.

Мөн Боловсролын ерөнхий газар, Хүүхэд, гэр бүлийн хөгжил, хамгааллын ерөнхий газар, Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар зэрэг байгууллагуудад “огт санал нийлэхгүй” болон “сэтгэл ханамж багатай” гэсэн сөрөг үнэлгээ өндөр хувь эзэлж байна.

### Сэтгэл ханамжийн нэгдсэн үзүүлэлт

Агентлаг бүрийн үйлчилгээний чанарыг хэрэглэгчийн үнэлгээнд тулгуурлан дээрх 7 үзүүлэлтээр (мэдээллийн ойлгомжтой байдал, шат дамжлагын хялбар байдал, албан хаагчийн харилцаа, мэдлэг ур чадвар, шударга байдал, үйлчилгээний орчин, үйл явцын ил тод байдал) үнэлж, сэтгэл ханамжийн ерөнхий индексийг тооцлоо. Агентлаг дундаж үнэлгээ 2.9-3.7 оноо, сэтгэл ханамжийн индекс 58.0-74.7 хувь байна.

Хүснэгт 23. Агентлагийн сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт, үзүүлэлт тус бүрээр болон нэгдсэн онооны дундаж оноо, индекс

	Байгууллагын нэр	Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл ойлгомжтой байдал		Асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлага цөөн		Төрийн албан хаагчийн харилцаа хандлага сайн		Төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар сайн		Асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг		Үйлчилгээний орчин, нөхцөл сайн		Асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод		НИЙТ	
		үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ
1	МЭГ	4.4	88.6	4.6	91.4	4.6	91.4	4.4	88.6	4.6	91.4	4.6	91.4	4.6	91.4	4.5	90.6
2	ХОХГ	4.4	87.9	4.4	88.1	4.4	87.9	4.6	92.1	4.5	90.4	4.5	89.3	4.4	88.9	4.5	89.2
3	ОГ	4.2	84.2	4.2	84.9	4.1	81.5	4.1	82.6	4.3	85.7	4.3	85.2	4.2	83.0	4.2	83.9
4	ОБЕГ	4.2	84.7	4.2	83.1	4.4	87.2	3.9	77.0	4.2	84.5	4.3	85.8	4.2	83.2	4.2	83.7
5	ХХЕГ	4.3	85.8	4.1	82.3	4.1	82.1	4.2	84.0	4.1	81.8	4.2	83.4	4.1	82.7	4.2	83.2
6	УГ	4.1	82.4	3.8	76.7	4.1	81.9	4.1	81.9	4.2	83.9	4.2	84.9	4.1	82.5	4.1	82.0
7	ЖДҮГ	4.3	85.1	4.1	82.3	4.3	85.6	4.2	84.2	3.9	78.1	4.0	80.9	3.8	76.7	4.1	81.9
8	ТЦҮЗГ	4.1	81.2	4.0	80.6	4.1	82.1	4.1	82.7	4.1	82.2	4.1	82.4	4.0	80.6	4.1	81.7
9	УХГ	4.1	81.3	4.1	81.3	4.0	80.0	4.0	80.0	4.1	82.9	4.1	82.9	4.1	82.9	4.1	81.6
10	НДЕГ	4.1	82.5	4.0	80.6	4.0	80.4	4.1	81.6	4.1	81.4	4.0	80.4	4.1	81.1	4.1	81.1
11	ШШЕГ	4.2	83.3	3.9	77.4	4.1	82.6	4.3	86.5	3.9	78.7	4.0	79.3	3.9	78.1	4.0	80.8
12	СХЗГ	4.0	80.6	4.0	80.3	4.0	80.6	4.2	83.1	4.1	81.4	3.9	78.9	4.0	80.6	4.0	80.8
13	УЦҮОШГ	4.1	81.9	3.8	76.7	4.0	79.1	4.2	83.3	3.9	78.0	4.1	81.9	4.1	82.0	4.0	80.4
14	ОӨГ	3.9	78.2	3.9	78.2	4.0	80.0	4.0	80.0	4.0	80.0	4.1	81.7	4.0	80.0	4.0	79.7
15	АЕГ	3.9	77.2	3.9	77.8	3.9	78.4	4.0	79.3	4.0	79.3	4.2	83.1	4.0	80.2	4.0	79.3
16	ЦЕГ	4.0	80.5	3.9	77.3	4.0	79.6	3.8	76.8	4.0	80.2	3.9	79.0	4.0	79.1	3.9	78.9
17	ХХҮЕГ	4.0	79.5	3.9	78.1	3.9	78.0	4.0	79.7	4.0	79.5	3.9	78.9	3.9	78.4	3.9	78.9
18	ТХААГ	3.9	78.8	3.9	78.8	3.8	76.3	4.2	83.8	4.1	82.5	3.6	72.5	3.9	78.8	3.9	78.8
19	СУГ	4.0	80.0	3.9	77.8	4.1	82.3	3.9	78.8	3.9	77.3	3.8	75.0	3.6	72.1	3.9	77.6
20	ЗХЖШ	4.0	80.6	3.8	76.4	3.9	77.2	4.1	81.0	3.8	75.9	3.8	76.4	3.8	75.3	3.9	77.6
21	ХБХХЕГ	3.8	76.6	3.7	73.5	3.9	77.4	3.9	77.4	3.8	75.6	3.9	77.5	3.7	74.0	3.8	76.0
22	УБЕГ	3.9	77.4	3.8	75.7	3.7	75.0	3.8	76.2	3.8	75.9	3.7	73.9	3.7	74.8	3.8	75.6
23	ТТХГ	3.6	71.8	3.6	71.8	3.7	74.4	4.0	80.0	3.7	74.4	3.8	76.7	3.8	76.7	3.8	75.1
24	АМГТГ	3.6	72.2	3.4	67.8	4.0	80.0	3.9	77.8	3.7	73.3	3.6	72.2	3.6	72.2	3.7	73.7
25	БТСУХ	3.7	73.3	3.5	69.4	3.7	73.9	3.8	75.4	3.6	72.6	3.5	69.4	3.7	74.3	3.6	72.6
26	ТӨБЗГ	3.6	72.1	3.5	69.1	3.5	70.9	3.8	75.2	3.4	68.0	3.9	77.6	3.5	69.7	3.6	71.8
27	TarEG	3.6	72.3	3.2	63.1	3.7	73.8	3.7	73.8	3.5	70.0	3.4	68.3	3.4	67.3	3.5	69.8
28	ГИХГ	3.6	71.3	3.2	64.5	3.5	69.6	3.7	73.0	3.3	67.0	3.9	77.4	3.2	64.3	3.5	69.6
29	МЭЕГ	3.5	69.3	3.4	68.1	3.4	68.1	3.6	71.9	3.5	70.6	3.5	70.0	3.4	67.5	3.5	69.4
30	ШШГЕГ	3.3	65.6	3.2	64.6	3.3	66.7	3.7	73.5	3.2	64.4	3.5	69.7	3.3	65.7	3.4	67.2
31	ГЕГ	3.4	67.3	3.2	64.4	3.3	66.2	3.4	68.8	3.4	67.2	3.5	69.9	3.3	66.0	3.4	67.1
32	БЕГ	3.4	67.0	3.3	65.0	3.2	64.9	3.4	68.8	3.2	64.7	3.4	67.8	3.2	64.9	3.3	66.2
33	ХГБХХЕГ	3.3	65.5	3.2	64.2	3.4	67.1	3.3	65.1	3.3	65.0	3.1	62.6	3.2	63.8	3.2	64.7
34	ЭЭХХЗГ	3.1	61.1	3.0	60.5	3.3	65.3	3.3	65.4	3.1	61.7	3.2	64.9	3.2	64.9	3.2	63.4
35	ГЗБГЗЗЕГ	3.0	60.8	2.9	57.4	3.2	63.4	3.3	66.1	3.1	62.0	3.3	66.9	3.0	59.8	3.1	62.4
36	ЭМДЕГ	3.0	59.3	2.8	56.6	2.9	58.8	3.1	62.3	2.9	57.9	3.2	64.5	3.0	59.5	3.0	59.8
37	ИНЕГ	2.8	55.6	2.7	53.9	2.9	58.2	3.0	60.6	2.9	57.5	3.1	61.9	2.5	50.9	2.8	57.0
38	TarEG	2.8	56.4	2.7	54.2	2.8	56.7	2.9	58.7	2.7	53.5	3.2	64.8	2.7	53.8	2.8	56.9
39	ҮГА	3.8	76.0	3.8	76.0	4.0	80.0	3.8	76.0	2.9	4.4	88.0	3.6	72.0	56.6	25.5	53.2
40	ТЭГ	2.2	44.0	2.2	44.0	3.2	64.0	3.0	60.0	2.0	40.0	3.0	60.0	2.2	44.0	2.5	50.9
	НИЙТ	3.7	74.5	3.6	72.4	3.8	75.2	3.8	76.3	3.7	72.0	5.9	73.8	5.4	72.7	4.3	73.8

Агентлагийн үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ 3.3 оноо буюу “Дунд”, сэтгэл ханамжийн индекс 66.7 хувь байна. Үзүүлэлт тус бүрээр харвал үйлчилгээний орчин, нөхцөл 69.9 хувь, албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар 69.4 байгаа нь хамгийн өндөр үнэлгээтэй байна. Харин асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлагыг 62.3 хувиар буюу хамгийн багаар үнэлсэн байна. Энэ нь үйлчилгээ авах явц зарим тохиолдолд олон шат дамжлагатай, төвөгтэй байгааг харуулж байна.

Агентлагаар харвал, Онцгой байдлын ерөнхий газар (83.7 хувь), Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар (83.9 хувь), Хил хамгаалах ерөнхий газар (83.2 хувь)-ын үйл ажиллагаанд хамгийн их сэтгэл ханамжтай байна. Харин Татварын ерөнхий газар (56.9 хувь), Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар (59.8 хувь), Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар (62.4 хувь)-ын үйл ажиллагаанд сэтгэл ханамж харьцангуй бага байна.

### Байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ

Агентлагаас авсан үйлчилгээний үр дүнг үйлчилгээгээ бүрэн авсан 2782 хэрэглэгч буюу судалгаанд оролцсон нийт хэрэглэгчийн 84.9 хувь нь үнэлжээ. Хэрэглэгч байгууллагын үйл ажиллагааг 3.8 оноогоор “Дунд” гэж үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 76.9 хувь байна.

Хүснэгт 24.Агентлагаас авсан үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, тоо, хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	ТЦҮЗГ	63	1	1.6	0	0.0	3	4.8	4	6.3	27	42.9	28	44.4	4.3	85.8
2	СХЗГ	62	2	3.2	0	0.0	1	1.6	6	9.7	33	53.2	20	32.3	4.2	84.0
3	НДЕГ	197	3	1.5	3	1.5	8	4.1	14	7.1	101	51.3	68	34.5	4.1	83.0
4	ОГ	49	0	0.0	0	0.0	3	6.1	4	8.2	30	61.2	13	26.5	4.1	82.9
5	УЦУОШГ	43	1	2.3	0	0.0	3	7.0	4	9.3	19	44.2	16	37.2	4.1	82.9
6	УГ	43	2	4.7	0	0.0	0	0.0	5	11.6	26	60.5	10	23.3	4.1	82.4
7	АЕГ	77	2	2.6	0	0.0	2	2.6	11	14.3	39	50.6	23	29.9	4.1	82.1
8	ОБЕГ	70	2	2.9	2	2.9	2	2.9	5	7.1	37	52.9	22	31.4	4.1	82.1
9	ЦЕГ	471	18	3.8	7	1.5	15	3.2	45	9.6	250	53.1	136	28.9	4.1	81.8
10	ХБХХЕГ	129	6	4.7	4	3.1	5	3.9	14	10.9	75	58.1	29	22.5	4.1	81.5
11	ХХЕГ	515	17	3.3	4	0.8	20	3.9	57	11.1	282	54.8	135	26.2	4.1	81.0
12	СУГ	51	3	5.9	0	0.0	4	7.8	3	5.9	29	56.9	12	23.5	4.0	80.4
13	МЭЕГ	21	1	4.8	0	0.0	1	4.8	1	4.8	15	71.4	3	14.3	4.0	80.0
14	ХГБХХЕГ	49	0	0.0	2	4.1	3	6.1	8	16.3	18	36.7	18	36.7	4.0	79.2
15	ШШЕГ	29	0	0.0	1	3.4	1	3.4	6	20.7	12	41.4	9	31.0	3.9	78.6
16	ШШГЕГ	24	0	0.0	1	4.2	1	4.2	3	12.5	13	54.2	6	25.0	3.9	78.3
17	ГЗБГЗЗЕГ	68	0	0.0	2	2.9	4	5.9	8	11.76	38	55.9	16	23.5	3.9	78.2
18	ТӨБЗГ	31	1	3.2	0	0.0	3	9.7	7	22.6	11	35.5	9	29.0	3.9	77.3
19	ХХҮЕГ	66	2	3.0	3	4.5	5	7.6	4	6.1	41	62.1	11	16.7	3.8	76.3
20	ЗХЖШ	88	5	5.7	3	3.4	8	9.1	13	14.8	37	42.0	22	25.0	3.8	76.1
21	ЭЭХХЗГ	26	2	7.7	0	0.0	3	11.5	5	19.2	12	46.2	4	15.4	3.7	74.2
22	УБЕГ	117	1	0.9	6	5.1	9	7.7	22	18.8	55	47.0	24	20.5	3.7	74.1
23	БТСУХ	27	1	3.7	1	3.7	4	14.8	4	14.8	11	40.7	6	22.2	3.7	73.1
24	ЖДҮГ	40	1	2.5	1	2.5	7	17.5	3	7.5	23	57.5	5	12.5	3.6	72.3
25	ЭМДЕГ	58	5	8.6	1	1.7	9	15.5	14	24.1	21	36.2	8	13.8	3.5	69.8
26	БЕГ	74	3	4.1	6	8.1	10	13.5	16	21.6	33	44.6	7	9.5	3.4	67.9
27	ГЕГ	85	5	5.9	7	8.2	8	9.4	25	29.4	36	42.4	4	4.7	3.3	65.5
28	ИНЕГ	25	1	4.0	3	12.0	3	12.0	6	24.0	11	44.0	1	4.0	3.2	63.3
29	ТатЕГ	46	0	0.0	6	13.0	13	28.3	7	15.2	17	37.0	3	6.5	3.0	59.1
30	ТХААГ	13	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	61.5	5	38.5	-	-
31	УХГ	13	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	7	53.8	5	38.5	-	-
32	ХОХГ	27	0	0.0	0	0.0	1	3.7	0	0.0	19	70.4	7	25.9	-	-
33	МЭГ	8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	87.5	1	12.5	-	-
34	ТТХГ	14	4	28.6	0	0.0	0	0.0	3	21.4	3	21.4	4	28.6	-	-
35	АМГТГ	13	0	0.0	0	0.0	1	7.7	1	7.7	9	69.2	2	15.4	-	-
36	ОӨГ	9	0	0.0	1	11.1	1	11.1	0	0.0	3	33.3	4	44.4	-	-



37	УГА	4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	25.0	3	75.0	0	0.0	-	-
38	TarEG	11	0	0.0	1	9.1	0	0.0	3	27.3	4	36.4	3	27.3	-	-
39	ГИХГ	21	2	9.5	3	14.3	1	4.8	5	23.8	7	33.3	3	14.3	-	-
40	ТЭГ	5	1	20.0	1	20.0	0	0.0	3	60.0	0	0.0	0	0.0	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>278</b>	<b>-</b>	<b>3.7</b>	<b>-</b>	<b>3.5</b>	<b>-</b>	<b>6.4</b>	<b>-</b>	<b>14.2</b>	<b>-</b>	<b>49.4</b>	<b>-</b>	<b>22.9</b>	<b>3.8</b>	<b>76.9</b>
		<b>2</b>														

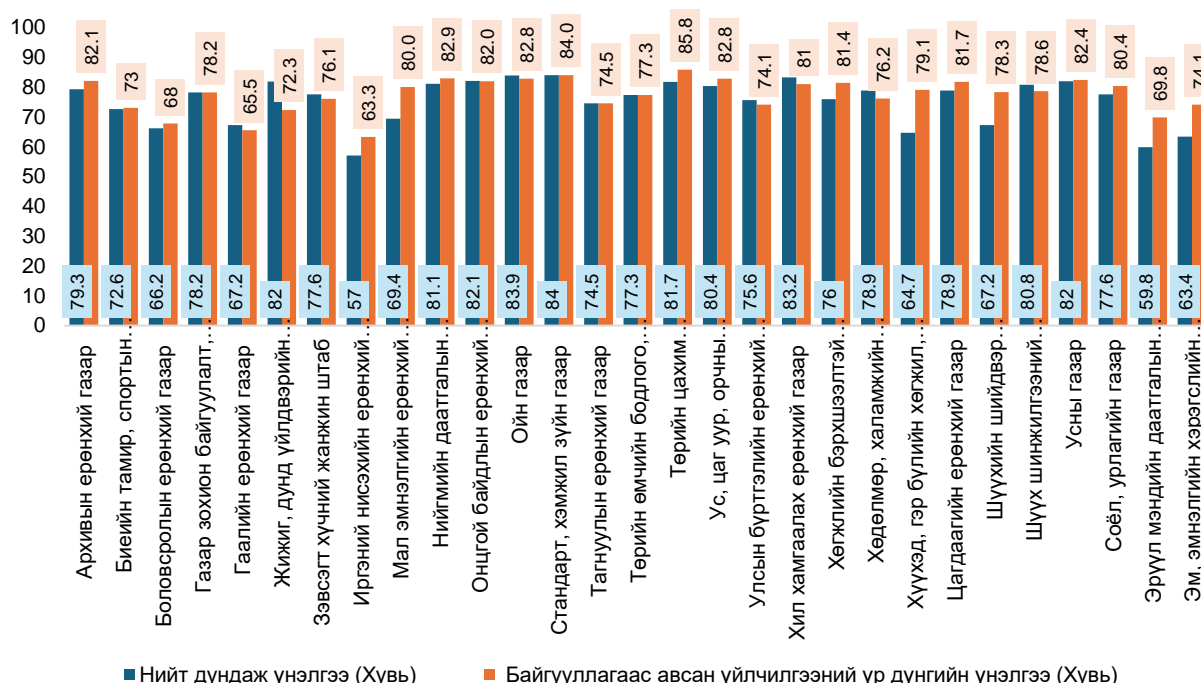
Хариултын бүтцээс харахад Сэтгэл ханамжтай-4 гэсэн хариулт 49.4 хувь, Сэтгэл ханамж маш өндөр-5 хариулт 22.9 хувь, нийт оролцогчдын 72 орчим хувь нь агентлагаас авсан үйлчилгээний үр дүнг ерөнхийдөө сайн түвшинд үнэлжээ. Харин сэтгэл ханамж багатай болон огт санал нийлэхгүй гэсэн үнэлгээ нийлбэр дүнгээр ойролцоогоор 10 орчим хувь байгаа нь зарим байгууллагын үйлчилгээний чанарт сэтгэл дундуур байгааг харуулж байна.

Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар (85.8 хувь), Стандарт, хэмжил зүйн газар (84.0 хувь)-ын үйлчилгээний үр дүнг харьцангуй өндөр үнэлсэн байна. Татварын ерөнхий газар (59.1 хувь), Гаалийн ерөнхий газар (65.5 хувь)-ийг харьцангуй багаар үнэлсэн байна.

### Сэтгэл ханамжийн индекс болон байгууллагын үйл ажиллагаанд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээг харьцуулсан байдал

Үйлчилгээний явц болон эцсийн үр дүнгийн хоорондын уялдаа, зөрүүг тодорхойлох зорилгоор байгууллага бүрийн үйлчилгээний чанарыг агентлагийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс болон хэрэглэгчдийн үйлчилгээний үр дүнд өгсөн үнэлгээний индексийг харьцуулан судаллаа.

График 24. Агентлагийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс болон үйлчилгээний үр дүнд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хувиар



Сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс 73.8 хувь, хэрэглэгчийн үйлчилгээний үр дүнгийн үнэлгээ 76.9 хувь ба үйлчилгээний үр дүнгийн үнэлгээ нь ерөнхий сэтгэл ханамжаас 3.1 пунктээр өндөр байна. Энэ нь хэрэглэгчид үйлчилгээний явцаас илүүтэйгээр эцсийн үр дүнг илүү эергээр үнэлэх хандлага байгааг харуулж байна.

Стандарт, хэмжил зүйн газар (84.0, 84.0), Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар (81.1, 82.9), Онцгой байдлын ерөнхий газар (82.1, 82.0), Ойн газар (83.9, 82.8), Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар (81.7, 85.8), Ургамал хамгааллын газар (81.6, 86.1)-ын 2 индекс өндөр байгаа нь хэрэглэгчид үйлчилгээ үзүүлэх үйл явц, үйлчилгээний үр дүн аль алинд нь сэтгэл хангалуун байгааг харуулж байна.

Мал эмнэлгийн ерөнхий газар (69.4, 80.0), Хүүхэд, гэр бүлийн хөгжил, хамгааллын ерөнхий газар (64.7, 79.1), Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар (67.2, 78.3), Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар (63.4, 74.1), Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар (59.8, 69.8)-ын хэрэглэгчийн үр дүнд өгсөн үнэлгээ сэтгэл ханамжийн ерөнхий индексээс өндөр байгаа нь хэрэглэгч үйлчилгээний эцсийн үр дүнг эергээр үнэлсэн болохыг харуулж байна.

Харин Жижиг, дунд үйлдвэрийн газар (82.0, 72.3), Гадаадын иргэн харьяатын газар (69.6, 66.3), Гаалийн ерөнхий газар (67.2, 65.5)-ын хувьд сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс үйлчилгээ авсан иргэдийн үнэлгээнээс буурсан байна. Энэ нь хэрэглэгчийн асуудлыг шийдвэрлэж байгаа байдал нь хүлээлтэд нь хүрэхгүй байгааг харуулж байна.

Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар (78.2, 78.2), Зэвсэгт хүчний жанжин штаб (77.6, 76.1), Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газар (77.3, 77.3) хувьд 2 индексийн зөрөө бага байгаа нь эдгээр байгууллагуудын хувьд үйлчилгээний явц ба үр дүн жигд байгааг харуулж байна.

Татварын ерөнхий газар (56.9, 59.1), Иргэний нисэхийн ерөнхий газар (57.0, 63.3)-ын аль аль индекс доогуур байгаа нь үйлчилгээний чанар болон үр дүнг цогцоор нь сайжруулах шаардлагатай гэсэн дүгнэлтэд хүргэж байна.

### **Байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах талаарх хэрэглэгчдийн санал**

Хэрэглэгчдээс агентлагийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах талаар санал авахад давхардсан тоогоор нийт 908 санал ирүүлсэн байна.

Үүнээс үйлчилгээний шуурхай байдлыг нэмэгдүүлэх, хүлээгдэл хугацааг багасгах (11.3 хувь), албан хаагчдын харилцаа, хандлагыг сайжруулах (9.1 хувь), үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх (9.0 хувь), албан хаагчдын мэдлэг, ур чадварыг дээшлүүлэх (8.3 хувь), үйлчилгээг цахимжуулах (7.8 хувь) зэрэг санал хамгийн өндөр хувийг эзэлж байна.

Мөн үйлчилгээний ил тод байдлыг сайжруулах, өргөдөл гомдлыг шуурхай шийдвэрлэх, иргэдэд чиглэсэн бодлого, мэдээллийг нэмэгдүүлэх, үйлчилгээний орчин нөхцөлийг сайжруулах, хүнд суртлыг бууруулах зэрэг асуудлууд тодорхой хэмжээнд давтагдан дурдагдсан байна.

Энэ нь хэрэглэгчид төрийн үйлчилгээний хурд, хүртээмж, харилцааны соёл, ил тод байдлыг сайжруулахад түлхүү анхаарч байгааг харуулж байгаа бөгөөд цаашид эдгээр чиглэлд бодлого, арга хэмжээг эрчимжүүлэх шаардлагатайг илтгэж байна.

Хүснэгт 25. Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн агентлагийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах санал, тоо, хувиар

Д/Д	Тухайн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах санал	Тоо	Хувь
1	Үйлчилгээг шуурхай хүргэх, хурдыг нэмэгдүүлэх, зарцуулах хугацааг багасгах	103	11.3%
2	Албан хаагчдын харилцаа, хандлагыг сайжруулах	83	9.1%
3	Үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх	82	9.0%
4	Албан хаагчдын мэдлэг, ур чадварыг дээшлүүлэх	75	8.3%
5	Үйлчилгээг цахимжуулах	71	7.8%
6	Үйлчилгээ, үйл ажиллагаа, өргөдөл, гомдол, асуудлыг шийдвэрлэх явцыг ил тод болгох	48	5.3%
7	Иргэдэд чиглэсэн, бодит байдалд нийцсэн, зөв бодлого явуулах	41	4.5%
8	Цахимаар үзүүлж буй үйлчилгээ, цахим системийн үйл ажиллагааг сайжруулах, чирэгдэлгүй, ойлгомжтой болгох	39	4.3%
9	Үйлчилгээний орчин, нөхцөлийг сайжруулах	36	4.0%
10	Хүнд суртлыг бууруулах	29	3.2%
11	Үйлчилгээний шат дамжлагыг бууруулах	22	2.4%
12	Үйлчилгээ сайн байсан талаарх сэтгэгдэл	22	2.4%
13	Иргэдэд тодорхой мэдээ, мэдээлэл хүргэх, үйл ажиллагааны талаар мэдээлэл түгээх	21	2.3%
14	Төрийн байгууллага хоорондын уялдаа холбоог сайжруулах	20	2.2%
15	Иргэдэд үзүүлж буй үйлчилгээ, үйл ажиллагаатай холбоотой зөвлөгөө өгдөг болох	19	2.1%
16	Авлига, ашиг сонирхлын зөрчлийг арилгах	18	2.0%
17	Иргэдэд тэгш хандах	18	2.0%
18	Асуудлыг шударгаар шийдвэрлэх	17	1.9%
19	Үйлчилгээний чанар, үр дүнг сайжруулах	17	1.9%
20	Өргөдөл, гомдол, албан бичгийн хариуг мэдэгдэх	14	1.5%
21	Дуудлагад хариу өгөх, иргэдтэй ойр ажиллах	14	1.5%
22	Албан хаагчдын ёс зүйг дээшлүүлэх	11	1.2%
23	Үйлчилгээ, үйл ажиллагаа, шат дамжлагатай холбоотой мэдээллийг иргэдэд ойлгомжтой болгох	11	1.2%
24	Албан хаагч бүр зөрүүтэй мэдээлэл өгдөг	10	1.1%
25	Ажил, үйлчилгээний зохион байгуулалтыг сайжруулах	9	1.0%
26	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэнд үйлчилгээг хүртээмжтэй болгох	9	1.0%
27	Хүний эрхийг дээдэлж, хүндэтгэх	8	0.9%
28	Мэргэжлийн, зориулалтын тоног төхөөрөмжөөр үйл ажиллагаа явуулах	7	0.8%
29	Цаг баримтлах /Албан хаагчид ажлын цагаар ажил дээрээ байдаггүй/	6	0.7%
30	Бодлого, үйл ажиллагаа тогтвортой байх	4	0.4%
31	Албан хаагчдын харилцаа, хандлага сайн байсан талаарх сайшаал	4	0.4%
32	Албан хаагчдын эрх зүйн мэдлэгийг дээшлүүлэх	4	0.4%
33	Иргэдийн саналыг авч, үйл ажиллагаагаа сайжруулдаг байх	3	0.3%
34	Хуульд заагаагүй шат дамжлагыг халах	3	0.3%
35	Хяналт шалгалтыг бууруулах	3	0.3%
36	Албан хаагчдын ажлын хариуцлагыг нэмэгдүүлэх	3	0.3%
37	Нэмэлт материал шаардахгүй байх	2	0.2%
38	Үйлчилгээ авахад шаардах баримт бичгийн тоог бууруулах	2	0.2%
<b>Нийт</b>		<b>908</b>	<b>100%</b>

### 3.3. Бүлгийн дүгнэлт

Төрийн захиргааны байгууллага буюу Засгийн газрын хэрэгжүүлэгч 32, тохируулагч 8, нийт 40 агентлагийн үйл ажиллагаанд 3277 хэрэглэгч үнэлгээ өгч, судалгаанд оролцлоо. Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчийн тоо байгууллага бүрээр харилцан адилгүй байсан бөгөөд зарим байгууллагын хувьд оролцогчдын тоо цөөн байсан. Иймд үнэлгээ өгсөн хэрэглэгч 30-аас цөөн байхад тухайн байгууллагын хэрэглэгчдийг бүрэн төлөөлөхгүй байх магадлалтай. тул сэтгэл ханамжийн индекс тооцоогүй болно.

Агентлагийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчийн 54 хувь нь эмэгтэй, 46 хувь нь эрэгтэй, 55.3 хувь нь 30-44 насныхан байна.

Судалгаанд тухайн байгууллагаас үйлчилгээ авдаг бусад төрийн байгууллагын 1779 (54 хувь) албан хаагч, 1224 (39 хувь) иргэн, 199 (5 хувь) аж ахуйн нэгж, байгууллагын, 84 (2,3 хувь) төрийн бус байгууллагын төлөөлөл оролцжээ.

Оролцогчдын 75 хувь нь бакалавр ба түүнээс дээш түвшний боловсролтой байна. Судалгаанд нийслэлээс 1747 хүн (53.3 хувь) аймгийн төвөөс, 765 хүн (23.3 хувь), сумын төвөөс 459 хүн (14.4 хувь) оролцжээ. Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн 46.0 хувь буюу 1,507 хүн биеэр, 29.0 хувь буюу 949 хүн цахимаар үйлчилгээ авчээ.

Агентлаг иргэдийн асуудлыг ихэнхдээ богино хугацаанд шийдэж байгаа ч зарим тохиолдолд хугацаа хэт сунжрах, хуульд заасан хугацаанд шийдэгдэхгүй байх тохиолдол байж болзошгүй тул цаашид удаашрал үүсдэг шалтгааныг тодорхойлж, үйлчилгээний хугацааг богиносгох арга хэмжээг хэрэгжүүлэх нь зүйтэй.

Агентлагийн үйл ажиллагаанд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ 3.3 оноо буюу “Дунд”, сэтгэл ханамжийн индекс 66.7 хувь байна. Үзүүлэлт тус бүрээр харвал үйлчилгээний орчин, нөхцөл 69.9 хувь, албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар 69.4 байгаа нь хамгийн өндөр, харин асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлагыг 62.3 хувиар буюу хамгийн багаар үнэлсэн байна. Онцгой байдлын ерөнхий газар (83.7 хувь), Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар (83.9 хувь), Хил хамгаалах ерөнхий газар (83.2 хувь)-ын үйл ажиллагаанд хамгийн их сэтгэл ханамжтай байна. Харин Татварын ерөнхий газар (56.9 хувь), Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар (59.8 хувь), Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар (62.4 хувь)-ын үйл ажиллагаанд сэтгэл ханамж харьцангуй бага байна

Агентлагаас авсан үйлчилгээний үр дүнг үйлчилгээгээ бүрэн авсан 2782 хэрэглэгч үнэлжээ. Хэрэглэгч агентлагийн үйлчилгээг 3.8 оноогоор “Дунд” гэж үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 76.9 хувь байна. Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар (85.8 хувь), Стандарт, хэмжил зүйн газар (84.0 хувь)-ийн үйлчилгээний үр дүнг өндөр үнэлжээ. Харин Татварын ерөнхий газар (59.1 хувь), Гаалийн ерөнхий газар (65.5 хувь)-ийг харьцангуй багаар үнэлсэн байна.

Үйлчилгээний явц болон эцсийн үр дүнгийн хоорондын уялдаа, зөрүүг тодорхойлох зорилгоор байгууллага бүрийн үйлчилгээний чанарыг 7 үзүүлэлтийн дунджаар тооцсон сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс болон хэрэглэгчдийн үйлчилгээний үр дүнд өгсөн үнэлгээний индекстэй харьцуулахад байгууллагуудын хооронд ялгаа ихтэй байна.

Стандарт, хэмжил зүйн газар (84.0, 84.0), Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар (81.1, 82.9), Онцгой байдлын ерөнхий газар (82.1, 82.0), Ойн газар (83.9, 82.8), Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар (81.7, 85.8), Ургамал хамгааллын газар (81.6, 86.1)-ын 2 индекс өндөр байгаа нь хэрэглэгчид үйлчилгээ үзүүлэх үйл явц, үйлчилгээний үр дүн аль алинд нь сэтгэл хангалуун хэдий ч Татварын ерөнхий газар (56.9, 59.1), Иргэний нисэхийн ерөнхий газар (57.0, 63.3)-ын аль аль индекс доогуур байна.

Иймд цаашид үйлчилгээний орчин, нөхцөлийг сайжруулах, иргэдэд тав тухтай, хүртээмжтэй үйлчилгээ үзүүлэх орчныг бүрдүүлэх, дэд бүтэц болон үйлчилгээний стандартыг шинэчлэхэд чиглэсэн арга хэмжээг хэрэгжүүлэх шаардлагатай байна.

Мөн зарим тохиолдолд мэдээллийн ил тод байдал хангалтгүй, хэрэглэгчид үйл явцын талаар бүрэн ойлголтгүй байгаа нь ажиглагдсан. Судалгаанд “мэдэхгүй” гэсэн хариултын хувь тодорхой хэмжээнд байгаа нь мэдээллийн хүртээмж сул байгааг илтгэнэ. Иймд байгууллагууд хоорондын сайн туршлагыг түгээх, үйлчилгээний стандартыг жигд мөрдүүлэх шаардлагатай байна.

Ерөнхийд нь дүгнэхэд, агентлагийн үйлчилгээний чанар харилцан адилгүй, системийн уялдаа сул, хэрэглэгч төвтэй хандлагыг бэхжүүлэх, төрийн албан хаагчдын мэргэжлийн мэдлэг, ур чадварыг тасралтгүй хөгжүүлэх сургалт, чадавхжуулах арга хэмжээг эрчимжүүлэх, шинэ албан хаагчдыг чиглүүлэх, дадлагажуулах тогтолцоог сайжруулах, туршлагатай албан хаагчдын мэдлэг, туршлагыг түгээх, байгууллага хоорондын сайн туршлагаас суралцах ажлыг зохион байгуулах шаардлагатай байна.

## ДӨРӨВДҮГЭЭР БҮЛЭГ. НУТГИЙН ЗАХИРГААНЫ БАЙГУУЛЛАГЫН СУДАЛГААНД ХАМРАГДСАН НИЙТ ОРОЛЦОГЧДЫН СЭТГЭЛ ХАНАМЖИЙН ҮНЭЛГЭЭ

Энэ бүлэгт нутгийн захиргааны байгууллага 22 байгууллага (цаашид “аймаг, нийслэл” гэх)-ийн үйл ажиллагаанд хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээ, сэтгэл ханамжийн индексийн талаар танилцуулна. Судалгаанд нийт 2975 хүн оролцжээ. Оролцогчдын 31.6 хувь нь буюу 933 хүн нийслэлийн үйл ажиллагааг үнэлсэн бол Завхан аймгийн үйл ажиллагааг хамгийн бага буюу 14 хүн үнэлжээ.

Статистикийн төв хязгаарын теоремоор түүврийн хэмжээ буюу судалгаанд оролцогчдын тоо 30-аас бага үед санамсаргүй алдаа их гарч, цөөн хүний хариулт дүнд нөлөөлөх магадлалтай гэж үздэг. Иймд үнэлгээ өгсөн хэрэглэгч 30-аас цөөн байхад тухайн байгууллагын хэрэглэгчдийг бүрэн төлөөлөхгүй байх магадлалтай тул Завхан аймгийн хувьд сэтгэл ханамжийн индекс тооцоогүй болно.

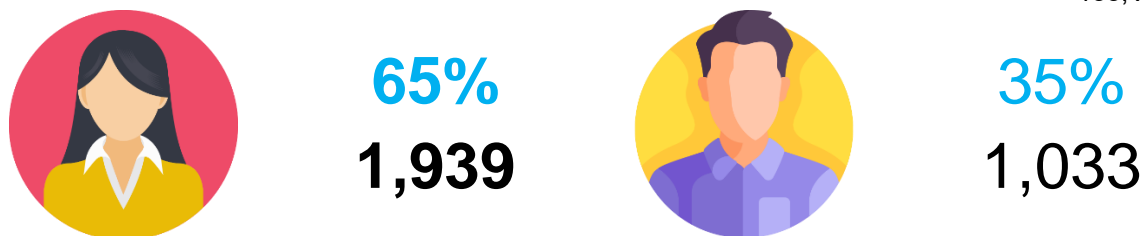
Хүснэгт 26. Аймаг, нийслэлийн үйл ажиллагаанд хийсэн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцож үнэлгээ өгсөн хэрэглэгчийн тоо, байгууллагаар

Д/Д	Аймаг, нийслэлийн ЗДТГ	Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчийн тоо
1	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар	933
2	Хөвсгөл аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	247
3	Орхон аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	218
4	Хэнтий Засаг даргын Тамгын газар	193
5	Дундговь аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	153
6	Сүхбаатар аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	103
7	Өмнөговь аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	99
8	Дархан-Уул аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	97
9	Ховд аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	95
10	Сэлэнгэ аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	91
11	Дорнод аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	86
12	Говь-Алтай аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	85
13	Увс аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	84
14	Баянхонгор аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	74
15	Өвөрхангай аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	73
16	Төв аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	70
17	Говьсүмбэр аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	61
18	Дорноговь аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	61
19	Баян-Өлгий аймгийн засаг Засаг даргын Тамгын газар	50
20	Булган аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	47
21	Архангай аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	41
22	Завхан аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	14
	<b>НИЙТ</b>	<b>2,975</b>

#### 4.1. Судалгаанд оролцогчийн ерөнхий мэдээлэл

Аймаг, нийслэлийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдагчдын 65 хувь нь эмэгтэй, 35 хувь нь эрэгтэй байна.

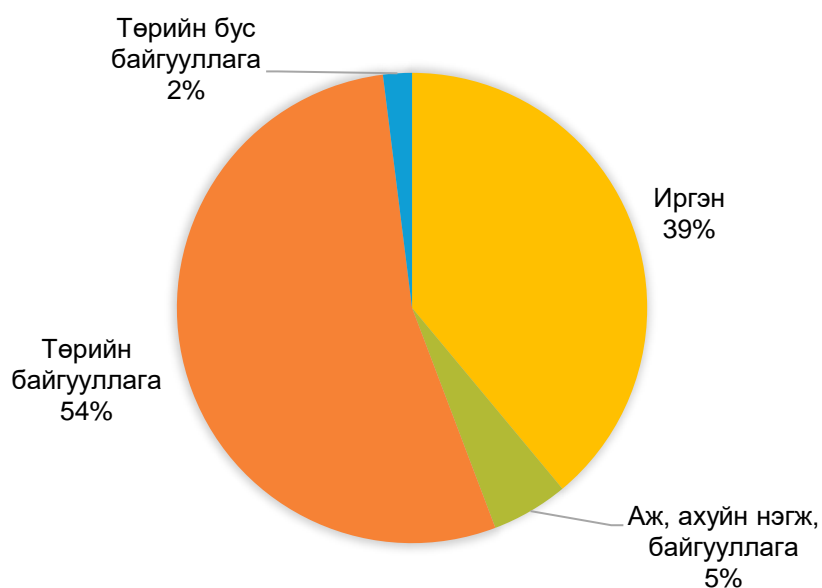
График 25. Аймаг, нийслэлийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, хүйсээр, тоо, хувиар



Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн 54 хувь нь буюу 1600 нь тухайн байгууллагаас үйлчилгээ авдаг бусад төрийн байгууллагын ажиллагч, 39 хувь буюу 1159 нь иргэн, 5 хувь нь буюу 157 нь аж ахуйн нэгж, байгууллагын төлөөлөл, 2 хувь буюу 59 нь төрийн бус байгууллагын төлөөлөл байна.

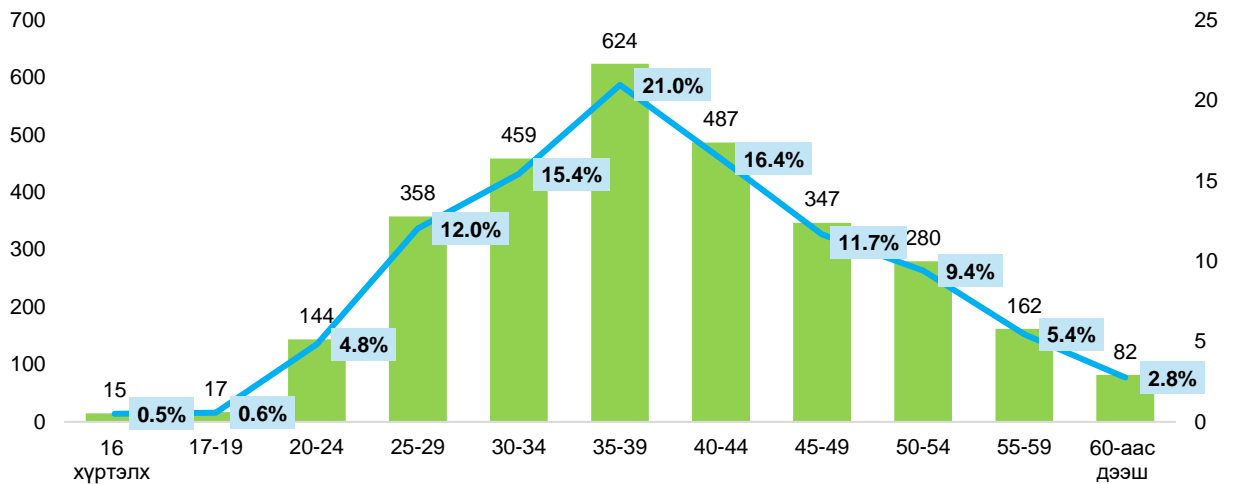
Аймаг, нийслэлийн үйл ажиллагааг үнэлэхэд иргэдийн оролцоо өндөр, харин аж ахуйн нэгж болон төрийн бус байгууллагын оролцоо бага байна.

График 26. Аймаг, нийслэлийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчийн төрөл, тоо, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн 52.8 хувь (1570 хэрэглэгч) нь 30-44 насныхан байна. Харин 16 хүртэлх, 17-19 болон 60-аас дээш насны бүлгийн төлөөлөл хамгийн бага хамрагджээ.

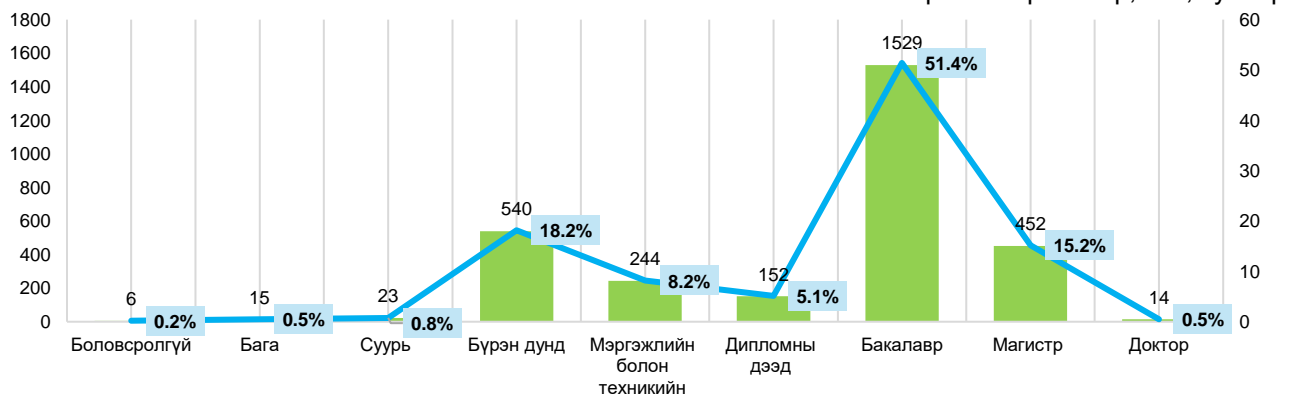
График 27. Аймаг, нийслэлийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, насны бүлгээр, тоо, хувиар



Судалгаанд оролцогчдын 51.4 хувь (1529 хэрэглэгч) нь бакалаврын, 15.2 хувь (452 хэрэглэгч) нь магистр, 0.5 хувь (14 хэрэглэгч) нь докторын түвшний боловсролтой байгаа нь нийт оролцогчдын 67.1 хувь нь болж байна.

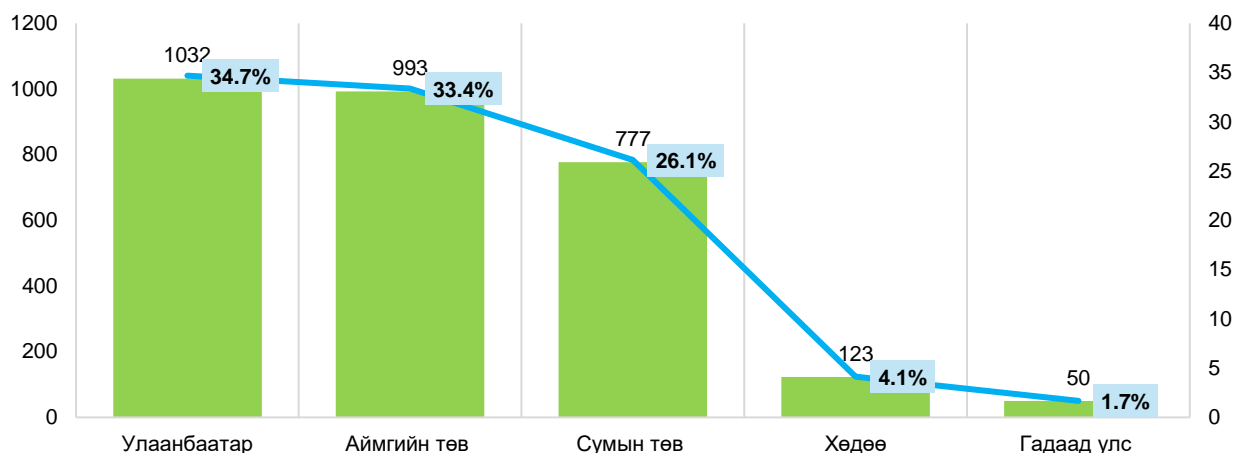
Харин 18.2 хувь (540 хэрэглэгч) бүрэн дунд, 8.2 хувь (244 хэрэглэгч) мэргэжлийн болон техникийн, 5.1 хувь (152 хэрэглэгч) дипломын дээд боловсролтой байна. Мөн суурь болон түүнээс доош боловсролтой хэрэглэгч 1.5 хувь (44 хэрэглэгч) байна.

График 28. Аймаг, нийслэлийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид, боловсролын түвшнээр, тоо, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн дийлэнх буюу 34.7 хувь нь (1032 хэрэглэгч) Улаанбаатар хотоос, 33.4 хувь нь (993 хэрэглэгч) аймгийн төвөөс, 26.1 хувь нь (777 хэрэглэгч) сумын төвөөс, 4.1 хувь нь (123 хэрэглэгч) хөдөөгөөс оролцсон байна. Түүнчлэн гадаад улсаас 50 хэрэглэгч (1.7 хувь нь) судалгаанд оролцжээ.

График 29. Аймаг, нийслэлийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд оролцогчид байршлаар, тоо, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчид ихэвчлэн цахим болон биеэр үйлчилгээ авсан байна. Цахимаар үйлчилгээ авсан хэрэглэгч 30.3 хувь, биеэр үйлчилгээ авсан хэрэглэгч 43.1 хувийг эзэлж байна. Харин албан бичгээр, утсаар болон бусад хэлбэрээр үйлчилгээ авсан хэрэглэгч бага буюу 16.1, 4.5, 6.0 хувийг тус тус эзэлж байна.

График 30. Аймаг, нийслэлийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн үйлчилгээ хэлбэр, хэрэглэгчийн тоо, хувиар

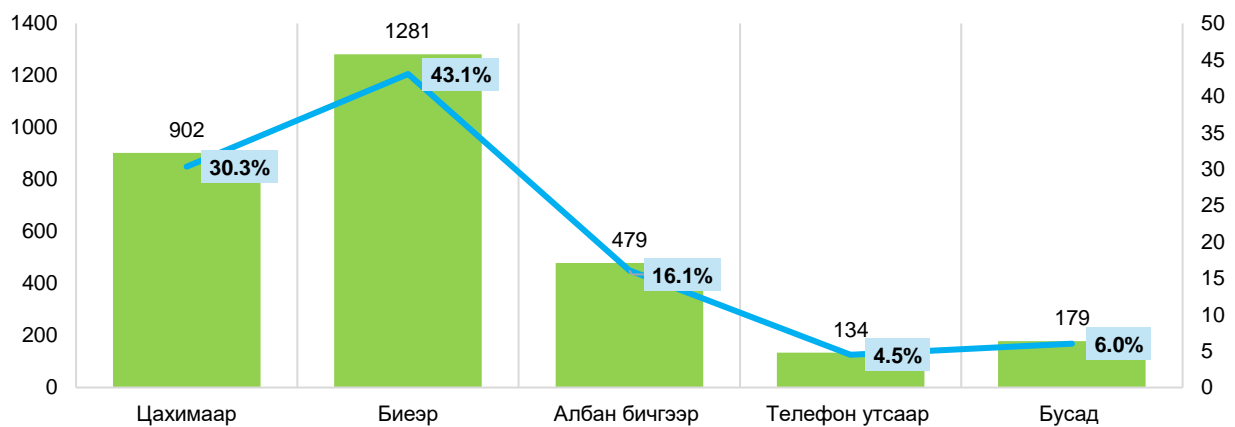
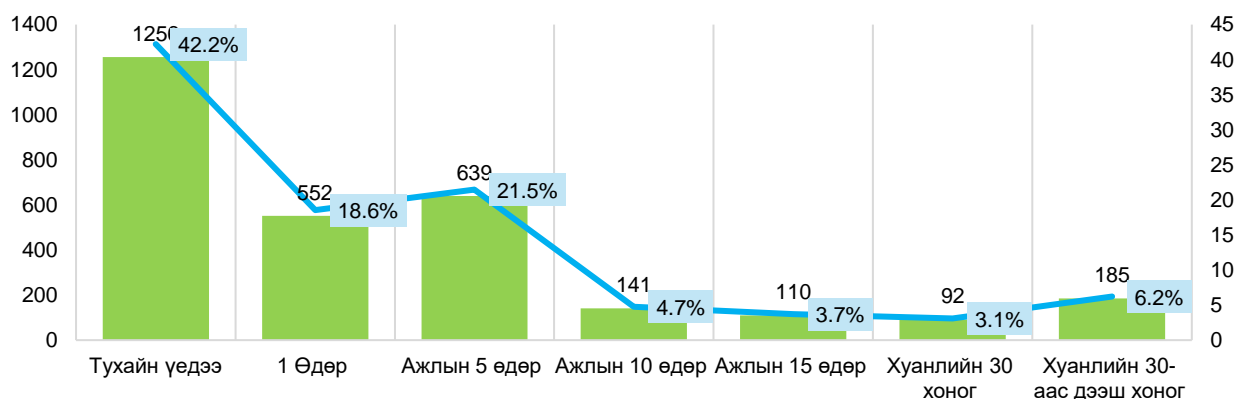


График 31. Аймаг, нийслэлийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн үйлчилгээ авсан хугацаа, хэрэглэгчийн тоо, хувиар



Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчид аймаг, нийслэлээс үйлчилгээ авахад зарцуулсан хугацааг тодруулахад, оролцогчдын хамгийн их буюу 42.2 хувь нь (1256 хэрэглэгч) үйлчилгээг тухайн өдөрт нь авсан гэж хариулсан. Мөн 1 (18.6 хувь) болон ажлын 5 өдрийн дотор (21.5 хувь) үйлчилгээ авсан иргэдийн хувь өндөр байна. Харин үйлчилгээ авахад хуанлийн 30 болон түүнээс дээш хоногийн хугацааг зарцуулсан хэрэглэгч 9.3 хувийг хувийг эзэлж байна.

Эндээс үзэхэд, аймаг, нийслэлийн үзүүлэх үйлчилгээний дийлэнх нь богино хугацаанд шийдэгдэж байгаа ч зарим тохиолдолд хугацаа хэт сунжрах, хуульд заасан хугацаанд шийдэгдэхгүй байх асуудал байгааг анхаарах шаардлагатай.

#### 4.2. Сэтгэл ханамжийн үнэлгээ

Аймаг, нийслэлийн үйл ажиллагаанд тухайн байгууллагаас үйлчилгээ авсан/авч байгаа хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг 7 үзүүлэлтээр үнэлсэн.

Судалгаанд хамрагдсан 22 байгууллагын үйл ажиллагааг хэрэглэгчид 3.7 оноогоор “Дунд” гэж үнэлсэн ба ерөнхий сэтгэл ханамжийн индекс 73.8 хувь байна.

Хүснэгт 27. Аймаг, нийслэлийн үйл ажиллагаанд өгсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ, тоо, хувиар

Үзүүлэлт	Нийт	Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5		Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл ойлгомжтой байдаг	2975	179	6.0	180	6.1	340	11.4	556	18.7	410	13.8	1304	43.8	3.7	74.6
Асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлага цөөн	2975	207	7.0	228	7.7	398	13.4	642	21.6	349	11.7	1155	38.8	3.6	72.0
Төрийн албан хаагчийн харилцаа хандлага сайн	2975	131	4.4	206	6.9	358	12.0	625	21.0	396	13.3	1263	42.5	3.7	73.4
Төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар сайн	2975	156	5.2	164	5.5	333	11.2	614	20.6	391	13.1	1321	44.4	3.8	75.2
Асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг	2975	207	7.0	238	8.0	340	11.4	614	20.6	371	12.5	1209	40.6	3.6	72.6
Үйлчилгээний орчин, нөхцөл сайн	2975	154	5.2	130	4.4	294	9.9	574	19.3	428	14.4	1398	47.0	3.8	77.0
Асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод	2975	209	7.0	233	7.8	337	11.3	651	21.9	376	12.6	1173	39.4	3.6	72.1
<b>НИЙТ</b>	-	-	<b>6.0</b>	-	<b>6.6</b>	-	<b>11.5</b>	-	<b>20.5</b>	-	<b>13.1</b>	-	<b>42.4</b>	<b>3.7</b>	<b>73.8</b>

“Асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлага цөөн”, “Асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг”, “Асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод” буюу хэрэглэгчийн асуудлыг шийдвэрлэхтэй холбоотой асуудлын үнэлгээ бусад хариултаас арай бага буюу 72 орчим хувь байна. Харин үйлчилгээний орчин нөхцлийг хамгийн өндөр (77.0 хувь) үнэлжээ.

#### Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийн ойлгомжтой эсэхэд хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээ

Аймаг, нийслэлийн “үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийн ойлгомжтой байдал”-ыг хэрэглэгчид 3.8 оноогоор буюу “Дунд” гэж үнэлсэн бөгөөд сэтгэл ханамжийн индекс 75.2 хувь байна.

Хүснэгт 28. Аймаг, нийслэлийн Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл ойлгомжтой байдаг талаарх хэрэглэгчдийн үнэлгээ, хариултын тоо болон хариултын нийт дүнд эзлэх хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	Орхон	218	11	5.0	8	3.7	17	7.8	26	11.9	39	17.9	117	53.7	4.2	83.2
2	Говьсүмбэр	61	2	3.3	4	6.6	5	8.2	6	9.8	14	23.0	30	49.2	4.0	80.7
3	Хэнтий	193	11	5.7	5	2.6	22	11.4	34	17.6	23	11.9	98	50.8	4.0	80.5
4	Өмнөговь	99	14	14.1	5	5.1	7	7.1	18	18.2	12	12.1	43	43.4	4.0	79.1
5	Дундговь	153	9	5.9	8	5.2	15	9.8	31	20.3	17	11.1	74	48.4	4.0	79.0
6	Говь-Алтай	85	5	5.9	3	3.5	8	9.4	18	21.2	16	18.8	35	41.2	3.9	78.0
7	Сүхбаатар	103	13	12.6	3	2.9	12	11.7	21	20.4	10	9.7	44	42.7	3.9	77.8
8	Нийслэл	933	41	4.4	50	5.4	109	11.7	177	19.0	122	13.1	434	46.5	3.9	77.5
9	Увс	84	4	4.8	5	6.0	8	9.5	11	13.1	25	29.8	31	36.9	3.9	77.3
10	Баянхонгор	74	2	2.7	11	14.9	8	10.8	8	10.8	5	6.8	41	55.4	3.8	76.7
11	Дархан-Уул	97	7	7.2	7	7.2	5	5.2	24	24.7	14	14.4	40	41.2	3.8	76.7
12	Булган	47	4	8.5	2	4.3	6	12.8	9	19.1	8	17.0	18	38.3	3.8	75.8
13	Дорнод	86	5	5.8	11	12.8	6	7.0	18	20.9	5	5.8	42	48.8	3.8	75.8
14	Хөвсгөл	247	14	5.7	17	6.9	31	12.6	61	24.7	30	12.1	94	38.1	3.7	73.1
15	Ховд	95	5	5.3	2	2.1	16	16.8	28	29.5	9	9.5	35	36.8	3.7	73.1
16	Төв	70	7	10.0	4	5.7	13	18.6	15	21.4	3	4.3	28	40.0	3.6	72.1
17	Дорноговь	61	5	8.2	3	4.9	15	24.6	9	14.8	11	18.0	19	31.1	3.6	71.1
18	Сэлэнгэ	91	6	6.6	9	9.9	9	9.9	20	22.0	20	22.0	27	29.7	3.6	71.1
19	Өвөрхангай	73	2	2.7	7	9.6	11	15.1	15	20.5	12	16.4	26	35.6	3.5	71.0
20	Баян-Өлгий	50	7	14.0	9	18.0	3	6.0	10	20.0	9	18.0	12	24.0	3.3	65.6
21	Архангай	41	4	9.8	6	14.6	9	22.0	5	12.2	4	9.8	13	31.7	3.2	64.9
22	Завхан	14	1	7.1	1	7.1	5	35.7	2	14.3	2	14.3	3	21.4	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>2975</b>	<b>-</b>	<b>7.1</b>	<b>-</b>	<b>7.2</b>	<b>-</b>	<b>12.9</b>	<b>-</b>	<b>18.5</b>	<b>-</b>	<b>14.4</b>	<b>-</b>	<b>40.2</b>	<b>3.8</b>	<b>75.2</b>

Энэ үзүүлэлтийн хувьд Орхон аймаг (83.2 хувь), Хэнтий аймаг (80.5 хувь), Говьсүмбэр аймаг (80.7 хувь), Хэнтий аймаг (80.5 хувь), Дундговь аймаг (79.0 хувь) хамгийн өндөр, харин Архангай аймаг (64.9 хувь), Баян-Өлгий аймаг (65.6 хувь), Дорноговь аймаг (71,1 хувь) бага үнэлгээ авчээ.

Ихэнх байгууллагад “сэтгэл ханамж дунд” болон “сэтгэл ханамжтай” гэсэн үнэлгээ давамгайлж байгаа хэдий ч “огт санал нийлэхгүй-1”, “сэтгэл ханамж бага-2” гэсэн үнэлгээний нийт хариултад эзлэх хувь Архангай аймаг (34.6 хувь), Дорноговь аймаг (29,5 хувь) аймагт өндөр байна.

**Асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлагад хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ**

Судалгааны “асуудал шийдвэрлэх шат дамжлага цөөн” үзүүлэлтийг 3.6 оноо буюу “Дундаж” гэж үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 72.5 хувь байна. Энэ нь асуудал шийдвэрлэх үйл явц олон шат дамжлагатай, төвөгтэй хэвээр байгааг харуулж байна.

Хүснэгт 29. Аймаг, нийслэлийн асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлагад хэрэглэгчдийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоогоор болон нийт хариултад эзлэх хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	Орхон	218	11	5.0	10	4.6	15	6.9	34	15.6	32	14.7	116	53.2	4.1	82.1
2	Өмнөговь	99	17	17.2	2	2.0	11	11.1	19	19.2	9	9.1	41	41.4	3.9	78.5
3	Говьсүмбэр	61	2	3.3	6	9.8	4	6.6	10	16.4	10	16.4	29	47.5	3.9	77.6
4	Говь-Алтай	85	5	5.9	2	2.4	9	10.6	22	25.9	13	15.3	34	40.0	3.9	77.0
5	Хэнтий	193	19	9.8	7	3.6	25	13.0	44	22.8	18	9.3	80	41.5	3.8	76.0
6	Увс	84	5	6.0	5	6.0	11	13.1	12	14.3	20	23.8	31	36.9	3.8	75.4

**ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЯНАЛТ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ГАЗАР**

7	Дундговь	153	10	6.5	11	7.2	21	13.7	31	20.3	12	7.8	69	45.1	3.8	75.4
8	Булган	47	6	12.8	3	6.4	6	12.8	8	17.0	7	14.9	17	36.2	3.7	74.1
9	Баянхонгор	74	10	13.5	6	8.1	10	13.5	15	20.3	5	6.8	29	39.2	3.7	73.8
10	Дархан-Уул	97	10	10.3	8	8.2	8	8.2	25	25.8	12	12.4	34	35.1	3.6	72.9
11	Нийслэл	933	47	5.0	78	8.4	124	13.3	213	22.8	104	11.1	367	39.3	3.6	72.6
12	Сүхбаатар	103	11	10.7	4	3.9	16	15.5	28	27.2	11	10.7	33	32.0	3.6	71.5
13	Сэлэнгэ	91	6	6.6	9	9.9	13	14.3	14	15.4	19	20.9	30	33.0	3.6	71.3
14	Дорнод	86	7	8.1	11	12.8	12	14.0	19	22.1	3	3.5	35	40.7	3.5	70.6
15	Дорноговь	61	6	9.8	6	9.8	13	21.3	6	9.8	12	19.7	19	31.1	3.5	70.2
16	Ховд	95	4	4.2	6	6.3	18	18.9	24	25.3	10	10.5	33	34.7	3.5	70.1
17	Өвөрхангай	73	3	4.1	10	13.7	11	15.1	11	15.1	11	15.1	27	37.0	3.5	69.7
18	Хөвсгөл	247	13	5.3	21	8.5	41	16.6	66	26.7	22	8.9	84	34.0	3.5	69.1
19	Төв	70	6	8.6	6	8.6	14	20.0	19	27.1	3	4.3	22	31.4	3.3	66.6
20	Архангай	41	4	9.8	7	17.1	5	12.2	7	17.1	6	14.6	12	29.3	3.3	65.9
21	Баян-Өлгий	50	5	10.0	8	16.0	8	16.0	12	24.0	7	14.0	10	20.0	3.1	61.3
22	Завхан	14	0	0.0	2	14.3	3	21.4	3	21.4	3	21.4	3	21.4	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>2975</b>	<b>-</b>	<b>7.8</b>	<b>-</b>	<b>8.5</b>	<b>-</b>	<b>14.0</b>	<b>-</b>	<b>20.5</b>	<b>-</b>	<b>13.0</b>	<b>-</b>	<b>36.4</b>	<b>3.6</b>	<b>72.5</b>

Орхон аймаг (82.1 хувь), Өмнөговь аймаг (78.5 хувь) хамгийн өндөр, харин Баян-Өлгий аймаг (61.3 хувь), Архангай аймаг (65.9 хувь), Төв аймаг (66.6 хувь) хамгийн бага үнэлгээтэй байна.

**Төрийн албан хаагчийн харилцаа, хандлагад өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ**

Судалгаанд оролцогчид төрийн албан хаагчийн харилцаа, 3.7 оноогоор “Дунд” гэж үнэлсэн бөгөөд сэтгэл ханамжийн индекс 74.0 хувь байна.

Хүснэгт 30. Аймаг, нийслэлийн албан хаагчийн харилцаа хандлагад өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, хариултын нийт дүнд эзлэх хувь

Байгууллагын нэр	НИЙТ	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)	
		Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5				
		Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь			
1	Орхон	218	9	4.1	9	4.1	14	6.4	34	15.6	35	16.1	117	53.7	4.1	82.7
2	Говьсүмбэр	61	2	3.3	3	4.9	8	13.1	5	8.2	15	24.6	28	45.9	4.0	79.3
3	Хэнтий	193	8	4.1	6	3.1	18	9.3	49	25.4	21	10.9	91	47.2	3.9	78.7
4	Өмнөговь	99	12	12.1	7	7.1	9	9.1	14	14.1	11	11.1	46	46.5	3.9	78.4
5	Увс	84	4	4.8	5	6.0	8	9.5	11	13.1	22	26.2	34	40.5	3.9	78.0
6	Дундговь	153	5	3.3	15	9.8	16	10.5	29	19.0	15	9.8	74	48.4	3.8	76.2
7	Нийслэл	933	32	3.4	61	6.5	110	11.8	199	21.3	114	12.2	417	44.7	3.8	75.9
8	Сүхбаатар	103	10	9.7	5	4.9	8	7.8	30	29.1	10	9.7	40	38.8	3.8	75.5
9	Булган	47	5	10.6	3	6.4	5	10.6	9	19.1	7	14.9	18	38.3	3.8	75.2
10	Баянхонгор	74	3	4.1	9	12.2	11	14.9	11	14.9	7	9.5	34	45.9	3.7	73.8
11	Говь-Алтай	85	2	2.4	5	5.9	10	11.8	20	23.5	20	23.5	28	32.9	3.7	73.5
12	Сэлэнгэ	91	5	5.5	5	5.5	12	13.2	20	22.0	18	19.8	31	34.1	3.7	73.5
13	Ховд	95	3	3.2	4	4.2	13	13.7	28	29.5	12	12.6	35	36.8	3.7	73.3
14	Дорноговь	61	4	6.6	5	8.2	11	18.0	8	13.1	14	23.0	20	32.8	3.6	72.6
15	Хөвсгөл	247	5	2.0	19	7.7	40	16.2	57	23.1	24	9.7	102	41.3	3.6	72.4
16	Дархан-Уул	97	8	8.2	8	8.2	13	13.4	20	20.6	13	13.4	35	36.1	3.6	72.1
17	Дорнод	86	3	3.5	12	14.0	11	12.8	21	24.4	3	3.5	37	43.0	3.5	70.8
18	Төв	70	7	10.0	2	2.9	13	18.6	21	30.0	3	4.3	24	34.3	3.5	70.8
19	Өвөрхангай	73	2	2.7	9	12.3	11	15.1	12	16.4	11	15.1	28	38.4	3.5	70.7
20	Архангай	41	2	4.9	5	12.2	6	14.6	9	22.0	7	17.1	12	29.3	3.4	67.7
21	Баян-Өлгий	50	0	0.0	7	14.0	9	18.0	13	26.0	11	22.0	10	20.0	3.2	63.2
22	Завхан	14	0	0.0	2	14.3	2	14.3	5	35.7	3	21.4	2	14.3	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>2975</b>	<b>-</b>	<b>4.9</b>	<b>-</b>	<b>7.9</b>	<b>-</b>	<b>12.8</b>	<b>-</b>	<b>21.2</b>	<b>-</b>	<b>15.0</b>	<b>-</b>	<b>38.3</b>	<b>3.7</b>	<b>74.0</b>

Үүнээс, Орхон аймаг (82.7 хувь), Говьсүмбэр аймаг (79.3 хувь) өндөр үнэлгээтэй бол Баян-Өлгий аймаг (63.2 хувь), Архангай аймаг (67.7 хувь) бага үнэлгээтэй байна.

“Огт санал нийлэхгүй-1”, “Сэтгэл ханамж бага-2” гэсэн үнэлгээ Орхон аймагт 10.6 хувь, Сүхбаатар аймаг 12.7 хувь байгаа нь хамгийн бага бол Баян-Өлгий аймаг 32.0 хувь, Баянхонгор аймаг 27.1 хувь байгаа нь хамгийн өндөр байна.

### Төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадварт өгсөн үнэлгээ

Судалгаанд оролцогчид төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадварыг 3.8 оноо буюу “Дундаж” гэж үнэлсэн бөгөөд сэтгэл ханамжийн индекс 75.7 хувь байна. Энэ нь төрийн албан хаагчдын мэргэжлийн мэдлэг, ур чадвар сайн байгааг харуулж байна.

Хүснэгт 31. Аймаг, нийслэлийн төрийн албан хаагчийн мэдлэг ур, чадварт өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, хариултын нийт дүнд эзлэх хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	Орхон	218	12	5.5	9	4.1	16	7.3	27	12.4	32	14.7	122	56.0	4.2	83.5
2	Баянхонгор	74	7	9.5	4	5.4	7	9.5	11	14.9	7	9.5	39	52.7	4.1	81.8
3	Говьсүмбэр	61	2	3.3	4	6.6	5	8.2	7	11.5	11	18.0	32	52.5	4.1	81.0
4	Увс	84	3	3.6	4	4.8	8	9.5	11	13.1	19	22.6	39	46.4	4.0	80.0
5	Хэнтий	193	13	6.7	5	2.6	21	10.9	43	22.3	24	12.4	87	45.1	3.9	78.6
6	Говь-Алтай	85	3	3.5	2	2.4	7	8.2	21	24.7	17	20.0	35	41.2	3.9	78.5
7	Дундговь	153	11	7.2	12	7.8	10	6.5	33	21.6	15	9.8	73	47.7	3.9	78.3
8	Сүхбаатар	103	6	5.8	3	2.9	10	9.7	26	25.2	12	11.7	46	44.7	3.9	78.1
9	Нийслэл	933	41	4.4	47	5.0	98	10.5	205	22.0	117	12.5	425	45.6	3.9	77.4
10	Өмнөговь	99	10	10.1	6	6.1	13	13.1	15	15.2	13	13.1	42	42.4	3.8	76.2
11	Хөвсгөл	247	7	2.8	15	6.1	34	13.8	51	20.6	22	8.9	118	47.8	3.8	76.2
12	Дархан-Уул	97	8	8.2	5	5.2	11	11.3	22	22.7	13	13.4	38	39.2	3.8	75.3
13	Сэлэнгэ	91	5	5.5	6	6.6	8	8.8	21	23.1	17	18.7	34	37.4	3.8	75.1
14	Булган	47	5	10.6	2	4.3	5	10.6	11	23.4	8	17.0	16	34.0	3.7	74.8
15	Дорнод	86	5	5.8	8	9.3	9	10.5	23	26.7	3	3.5	39	45.3	3.7	74.6
16	Дорноговь	61	4	6.6	5	8.2	12	19.7	8	13.1	12	19.7	21	34.4	3.6	72.3
17	Ховд	95	3	3.2	4	4.2	13	13.7	30	31.6	13	13.7	32	33.7	3.6	72.2
18	Төв	70	6	8.6	2	2.9	13	18.6	20	28.6	3	4.3	26	37.1	3.6	71.9
19	Өвөрхангай	73	3	4.1	8	11.0	11	15.1	12	16.4	12	16.4	27	37.0	3.6	71.1
20	Архангай	41	2	4.9	5	12.2	8	19.5	6	14.6	6	14.6	14	34.1	3.4	68.2
21	Баян-Өлгий	50	0	0.0	6	12.0	10	20.0	11	22.0	10	20.0	13	26.0	3.3	65.6
22	Завхан	14	0	0.0	2	14.3	4	28.6	0	0.0	5	35.7	3	21.4	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>2975</b>	<b>-</b>	<b>5.4</b>	<b>-</b>	<b>6.5</b>	<b>-</b>	<b>12.9</b>	<b>-</b>	<b>19.3</b>	<b>-</b>	<b>15.0</b>	<b>-</b>	<b>41.0</b>	<b>3.8</b>	<b>75.7</b>

Орхон аймаг (83.5 хувь), Баянхонгор аймаг (81.8 хувь), Говьсүмбэр аймаг (81.0 хувь)-ийн үнэлгээ өндөр бол Баян-Өлгий аймаг (65.6 хувь), Архангай аймаг (68.2 хувь)-ийн үнэлгээ бага байна.

“Сэтгэл ханамжтай-4”, “Сэтгэл ханамж өндөр-5” гэсэн хариулт нийт хариултын 56.9 хувийг эзэлж байгаа бөгөөд Орхон аймаг (70.7 хувь), Увс аймаг (69.0 хувь)-т өндөр байна. Харин огт “санал нийлэхгүй-1”, “Сэтгэл ханамжгүй-2” гэсэн хариулт мөн л Архангай, Баян-Өлгий аймагт өндөр байна.

### Аймаг, нийслэлийн асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ

Агентлагийн асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг эсэхийг хэрэглэгчид 3.7 оноо буюу “Дунд” гэж үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 73.2 хувь байна.

Хүснэгт 32. Аймаг, нийслэлийн асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоогоор болон нийт хариултын дүнд эзлэх хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	Орхон	218	10	4.6	11	5.0	12	5.5	36	16.5	32	14.7	117	53.7	4.1	82.3
2	Говьсүмбэр	61	2	3.3	6	9.8	3	4.9	6	9.8	11	18.0	33	54.1	4.1	81.0
3	Увс	84	5	6.0	3	3.6	10	11.9	11	13.1	21	25.0	34	40.5	3.9	78.5
4	Дундговь	153	12	7.8	15	9.8	14	9.2	33	21.6	10	6.5	70	45.8	3.8	75.5
5	Дархан-Уул	97	10	10.3	6	6.2	11	11.3	19	19.6	12	12.4	39	40.2	3.8	75.4
6	Өмнөговь	99	12	12.1	6	6.1	11	11.1	18	18.2	15	15.2	37	37.4	3.8	75.2
7	Говь-Алтай	85	4	4.7	6	7.1	8	9.4	19	22.4	15	17.6	33	38.8	3.8	75.1
8	Нийслэл	933	55	5.9	72	7.7	105	11.3	192	20.6	108	11.6	401	43.0	3.8	75.1
9	Сүхбаатар	103	10	9.7	4	3.9	10	9.7	29	28.2	12	11.7	38	36.9	3.8	75.1
10	Хэнтий	193	15	7.8	11	5.7	21	10.9	48	24.9	22	11.4	76	39.4	3.7	74.7
11	Дорнод	86	7	8.1	8	9.3	11	12.8	18	20.9	5	5.8	38	44.2	3.7	74.4
12	Сэлэнгэ	91	9	9.9	5	5.5	14	15.4	14	15.4	17	18.7	32	35.2	3.7	73.9
13	Булган	47	6	12.8	4	8.5	4	8.5	10	21.3	8	17.0	15	31.9	3.6	72.7
14	Баянхонгор	74	6	8.1	8	10.8	9	12.2	17	23.0	7	9.5	28	37.8	3.6	72.1
15	Хөвсгөл	247	14	5.7	24	9.7	32	13.0	63	25.5	24	9.7	90	36.4	3.5	70.6
16	Ховд	95	3	3.2	6	6.3	19	20.0	23	24.2	10	10.5	34	35.8	3.5	70.2
17	Дорноговь	61	4	6.6	7	11.5	10	16.4	10	16.4	12	19.7	19	31.1	3.5	70.2
18	Төв	70	6	8.6	6	8.6	12	17.1	19	27.1	4	5.7	23	32.9	3.4	68.1
19	Өвөрхангай	73	3	4.1	10	13.7	12	16.4	13	17.8	10	13.7	25	34.2	3.4	68.0
20	Архангай	41	5	12.2	6	14.6	7	17.1	4	9.8	6	14.6	13	31.7	3.4	67.2
21	Баян-Өлгий	50	8	16.0	9	18.0	5	10.0	10	20.0	7	14.0	11	22.0	3.1	62.9
22	Завхан	14	1	7.1	5	35.7	0	0.0	2	14.3	3	21.4	3	21.4	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>2975</b>	<b>-</b>	<b>7.9</b>	<b>-</b>	<b>9.9</b>	<b>-</b>	<b>11.5</b>	<b>-</b>	<b>19.6</b>	<b>-</b>	<b>13.8</b>	<b>-</b>	<b>37.5</b>	<b>3.7</b>	<b>73.2</b>

Орхон аймаг (82.3 хувь), Говьсүмбэр аймаг (81.0 хувь) үнэлгээ өндөр байгаа бол Баян-Өлгий аймаг (62.9 хувь), Архангай аймаг (67.2 хувь) бага үнэлгээтэй байна. “Огт санал нийлэхгүй-1” болон “Сэтгэл ханамж бага-2” гэсэн хариултын нийт хариултад эзлэх хувь Дорноговь аймаг 27.9 хувь, Өвөрхангай аймагт 30,1 хувь буюу өндөр байна. Харин Орхон аймаг 10.5 хувь, Говьсүмбэр аймагт 14.7 хувь байгаа нь хамгийн бага үзүүлэлт болж байна.

### Аймаг, нийслэлийн үйлчилгээний орчин, нөхцөлд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ

Эдгээр байгууллагын үйлчилгээний орчин, нөхцөлийг хэрэглэгчид 3.9 оноо буюу “Дунд” гэж үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 77.7 хувь байна

Хүснэгт 33. Аймаг, нийслэлийн үйлчилгээний орчин, нөхцөлд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хариултын тоо, нийт хариултад эзлэх хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	Орхон	218	11	5.0	5	2.3	11	5.0	20	9.2	42	19.3	129	59.2	4.3	87.0
2	Хэнтий	193	14	7.3	4	2.1	16	8.3	24	12.4	25	13.0	110	57.0	4.2	84.7
3	Говь-Алтай	85	5	5.9	1	1.2	7	8.2	15	17.6	14	16.5	43	50.6	4.1	82.8
4	Дорнод	86	3	3.5	5	5.8	5	5.8	17	19.8	8	9.3	49	57.0	4.1	82.7
5	Өмнөговь	99	10	10.1	4	4.0	9	9.1	12	12.1	17	17.2	47	47.5	4.1	81.1
6	Баянхонгор	74	5	6.8	4	5.4	7	9.5	12	16.2	10	13.5	37	50.0	4.0	80.9
7	Сэлэнгэ	91	6	6.6	4	4.4	7	7.7	14	15.4	17	18.7	43	47.3	4.0	80.7
8	Говьсүмбэр	61	4	6.6	4	6.6	4	6.6	8	13.1	12	19.7	29	47.5	4.0	80.4
9	Нийслэл	933	41	4.4	37	4.0	81	8.7	195	20.9	126	13.5	453	48.6	4.0	79.7
10	Увс	84	3	3.6	4	4.8	7	8.3	13	15.5	21	25.0	36	42.9	4.0	79.3
11	Дундговь	153	7	4.6	7	4.6	17	11.1	32	20.9	15	9.8	76	49.7	4.0	79.0

12	Булган	47	5	10.6	2	4.3	3	6.4	10	21.3	8	17.0	19	40.4	3.9	78.6
13	Сүхбаатар	103	10	9.7	4	3.9	9	8.7	30	29.1	10	9.7	40	38.8	3.8	75.7
14	Хөвсгөл	247	7	2.8	14	5.7	35	14.2	50	20.2	31	12.6	110	44.5	3.8	75.7
15	Дархан-Уул	97	5	5.2	9	9.3	7	7.2	22	22.7	14	14.4	40	41.2	3.8	75.0
16	Ховд	95	2	2.1	3	3.2	11	11.6	31	32.6	11	11.6	37	38.9	3.7	74.6
17	Өвөрхангай	73	2	2.7	5	6.8	10	13.7	15	20.5	13	17.8	28	38.4	3.7	73.8
18	Дорноговь	61	3	4.9	3	4.9	12	19.7	12	19.7	13	21.3	19	31.1	3.6	72.4
19	Архангай	41	3	7.3	1	2.4	8	19.5	9	22.0	8	19.5	12	29.3	3.6	71.6
20	Төв	70	7	10.0	1	1.4	16	22.9	19	27.1	3	4.3	24	34.3	3.5	70.5
21	Баян-Өлгий	50	1	2.0	6	12.0	9	18.0	12	24.0	9	18.0	13	26.0	3.3	65.7
22	Завхан	14	0	0.0	3	21.4	3	21.4	2	14.3	2	14.3	4	28.6	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>2975</b>	<b>-</b>	<b>5.5</b>	<b>-</b>	<b>5.5</b>	<b>-</b>	<b>11.4</b>	<b>-</b>	<b>19.4</b>	<b>-</b>	<b>15.3</b>	<b>-</b>	<b>43.1</b>	<b>3.9</b>	<b>77.7</b>

Энэ үзүүлэлтийн хувьд Орхон аймаг (87.0 хувь), Хэнтий аймаг (84.7 хувь) өндөр үнэлгээтэй байгаа бол Баян-Өлгий аймаг (65.7 хувь), Архангай аймаг (71.6 хувь) бага үнэлгээтэй байна.

“Сэтгэл ханамж маш өндөр-5” гэсэн хариулт Орхон аймаг 59.2 хувь, Хэнтий аймаг 57.0 хувь, Дорнод аймаг 57.0 хувь байгаа бол “сэтгэл ханамж бага-2” болон “огт санал нийлэхгүй-1” гэсэн хариулт Баян-Өлгий аймаг 30.0 хувь, Дорноговь аймаг 24.6 хувь байгаа нь хамгийн өндөр байна.

### Аймаг, нийслэлийн асуудлыг ил тод шийдвэрлэдэг эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ

Энэ үзүүлэлтийн үнэлгээ 3.6 оноо буюу “Дундаж”, сэтгэл ханамжийн индекс 72.9 хувь байна.

Хүснэгт 34. Аймаг, нийслэлийн асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод эсэхэд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, хариултын тоо, нийт хариултад эзлэх хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	Орхон	218	15	6.9	13	6.0	10	4.6	36	16.5	35	16.1	109	50.0	4.1	81.4
2	Говьсүмбэр	61	2	3.3	6	9.8	5	8.2	7	11.5	10	16.4	31	50.8	3.9	78.6
3	Говь-Алтай	85	5	5.9	5	5.9	6	7.1	20	23.5	13	15.3	36	42.4	3.9	77.3
4	Дундговь	153	9	5.9	13	8.5	15	9.8	29	19.0	15	9.8	73	47.7	3.9	77.1
5	Өмнөговь	99	11	11.1	7	7.1	9	9.1	16	16.2	14	14.1	42	42.4	3.9	77.0
6	Хэнтий	193	11	5.7	7	3.6	22	11.4	50	25.9	18	9.3	85	44.0	3.8	76.7
7	Увс	84	3	3.6	6	7.1	10	11.9	9	10.7	23	27.4	33	39.3	3.8	76.5
8	Сүхбаатар	103	14	13.6	5	4.9	8	7.8	27	26.2	11	10.7	38	36.9	3.8	75.5
9	Дархан-Уул	97	9	9.3	7	7.2	7	7.2	25	25.8	13	13.4	36	37.1	3.7	74.5
10	Нийслэл	933	61	6.5	73	7.8	107	11.5	205	22.0	108	11.6	379	40.6	3.7	74.1
11	Сэлэнгэ	91	11	12.1	6	6.6	9	9.9	18	19.8	17	18.7	30	33.0	3.7	74.0
12	Баянхонгор	74	5	6.8	8	10.8	9	12.2	15	20.3	7	9.5	31	41.9	3.7	73.6
13	Булган	47	7	14.9	3	6.4	4	8.5	11	23.4	11	23.4	11	23.4	3.6	71.5
14	Төв	70	9	12.9	3	4.3	13	18.6	18	25.7	2	2.9	25	35.7	3.5	70.8
15	Хөвсгөл	247	14	5.7	20	8.1	38	15.4	66	26.7	21	8.5	88	35.6	3.5	70.2
16	Дорнод	86	6	7.0	14	16.3	6	7.0	23	26.7	5	5.8	33	38.4	3.5	70.0
17	Ховд	95	3	3.2	4	4.2	20	21.1	26	27.4	10	10.5	32	33.7	3.5	70.0
18	Дорноговь	61	4	6.6	6	9.8	11	18.0	12	19.7	11	18.0	18	29.5	3.5	69.5
19	Өвөрхангай	73	4	5.5	9	12.3	10	13.7	16	21.9	11	15.1	23	31.5	3.4	68.4
20	Баян-Өлгий	50	2	4.0	8	16.0	7	14.0	13	26.0	10	20.0	10	20.0	3.1	62.9
21	Архангай	41	4	9.8	5	12.2	10	24.4	7	17.1	7	17.1	8	19.5	3.1	61.6
22	Завхан	14	0	0.0	5	35.7	1	7.1	2	14.3	4	28.6	2	14.3	-	-
	<b>НИЙТ</b>	<b>2975</b>	<b>-</b>	<b>7.3</b>	<b>-</b>	<b>9.6</b>	<b>-</b>	<b>11.7</b>	<b>-</b>	<b>21.2</b>	<b>-</b>	<b>14.6</b>	<b>-</b>	<b>35.8</b>	<b>3.6</b>	<b>72.9</b>

Орхон аймаг (81.4 хувь), Говьсүмбэр аймаг (78.6 хувь) үнэлгээ өндөр байгаа бол Архангай аймаг (61.6 хувь), Баян-Өлгий аймаг (62.9 хувь) бага үнэлгээтэй байна.

## Сэтгэл ханамжийн нэгдсэн үзүүлэлт

Аймаг, нийслэлийн үйлчилгээний чанарыг хэрэглэгчийн үнэлгээнд тулгуурлан дээрх 7 үзүүлэлтээр (мэдээллийн ойлгомжтой байдал, шат дамжлагын хялбар байдал, албан хаагчийн харилцаа, мэдлэг ур чадвар, шударга байдал, үйлчилгээний орчин, үйл явцын ил тод байдал) үнэлж, сэтгэл ханамжийн ерөнхий индексийг тооцлоо. Аймаг, нийслэлийн үйл ажиллагааг хэрэглэгчид 3.7 оноогоор үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 73.8 хувь байна.

Хүснэгт 35. Аймаг, нийслэлийн сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт, үзүүлэлт тус бүрээр болон нэгдсэн онооны дундаж оноо, индекс

	Байгууллагын нэр	Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл ойлгомжтой байдал		Асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлага цөөн		Төрийн албан хаагчийн харилцаа хандлага сайн		Төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар сайн		Асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг		Үйлчилгээний орчин, нөхцөл сайн		Асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод		НИЙТ	
		үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ	үнэлгээ	СХИ
1	Орхон	4.2	83.2	4.1	82.1	4.1	82.7	4.2	83.5	4.1	82.3	4.3	87.0	4.1	81.4	4.2	83.2
2	Говьсүмбэр	4.0	80.7	3.9	77.6	3.9	77.6	4.1	81.0	4.1	81.0	4.0	80.4	3.9	78.6	4.0	79.6
3	Хэнтий	4.0	80.5	3.8	76.0	3.9	78.7	3.9	78.6	3.7	74.7	4.2	84.7	3.8	76.7	3.9	78.6
4	Өмнөговь	4.0	79.1	3.9	78.5	3.9	78.4	3.8	76.2	3.8	75.2	4.1	81.1	3.9	77.0	3.9	77.9
5	Увс	3.9	77.3	3.8	75.4	3.9	78.0	4.0	80.0	3.9	78.5	4.0	79.3	3.8	76.5	3.9	77.9
6	Говь-Алтай	3.9	78.0	3.9	77.0	3.7	73.5	3.9	78.5	3.8	75.1	4.1	82.8	3.9	77.3	3.9	77.4
7	Дундговь	4.0	79.0	3.8	75.4	3.8	76.2	3.9	78.3	3.8	75.5	4.0	79.0	3.9	77.1	3.9	77.2
8	Баянхонгор	3.8	76.7	3.7	73.8	3.7	73.8	4.1	81.8	3.6	72.1	4.0	80.9	3.7	73.6	3.8	76.1
9	Нийслэл	3.9	77.5	3.6	72.6	3.8	75.9	3.9	77.4	3.8	75.1	4.0	79.7	3.7	74.1	3.8	76.0
10	Сүхбаатар	3.9	77.8	3.6	71.5	3.8	75.5	3.9	78.1	3.8	75.1	3.8	75.7	3.8	75.5	3.8	75.6
11	Булган	3.8	75.8	3.7	74.1	3.8	75.2	3.7	74.8	3.6	72.7	3.9	78.6	3.6	71.5	3.7	74.7
12	Дархан-Уул	3.8	76.7	3.6	72.9	3.6	72.1	3.8	75.3	3.8	75.4	3.8	75.0	3.7	74.5	3.7	74.6
13	Сэлэнгэ	3.6	71.1	3.6	71.3	3.7	73.5	3.8	75.1	3.7	73.9	4.0	80.7	3.7	74.0	3.7	74.2
14	Дорнод	3.8	75.8	3.5	70.6	3.5	70.8	3.7	74.6	3.7	74.4	4.1	82.7	3.5	70.0	3.7	74.1
15	Хөвсгөл	3.7	73.1	3.5	69.1	3.6	72.4	3.8	76.2	3.5	70.6	3.8	75.7	3.5	70.2	3.6	72.5
16	Ховд	3.7	73.1	3.5	70.1	3.7	73.3	3.6	72.2	3.5	70.2	3.7	74.6	3.5	70.0	3.6	71.9
17	Дорноговь	3.6	71.1	3.5	70.2	3.6	72.6	3.6	72.3	3.5	70.2	3.6	72.4	3.5	69.5	3.6	71.2
18	Өвөрхангай	3.5	71.0	3.5	69.7	3.5	70.7	3.6	71.1	3.4	68.0	3.7	73.8	3.4	68.4	3.5	70.4
19	Төв	3.6	72.1	3.3	66.6	3.5	70.8	3.6	71.9	3.4	68.1	3.5	70.5	3.5	70.8	3.5	70.1
20	Архангай	3.2	64.9	3.3	65.9	3.4	67.7	3.4	68.2	3.4	67.2	3.6	71.6	3.1	61.6	3.3	66.7
21	Баян-Өлгий	3.3	65.6	3.1	61.3	3.2	63.2	3.3	65.6	3.1	62.9	3.3	65.7	3.1	62.9	3.2	63.9
22	Завхан	3.1	61.5	3.1	62.9	3.1	61.4	3.2	64.3	2.9	58.5	3.1	61.4	2.8	55.7	3.0	60.8
	<b>НИЙТ</b>	<b>3.7</b>	<b>74.6</b>	<b>3.6</b>	<b>72.0</b>	<b>3.7</b>	<b>73.4</b>	<b>3.8</b>	<b>75.2</b>	<b>3.6</b>	<b>72.6</b>	<b>3.8</b>	<b>77.0</b>	<b>3.6</b>	<b>72.1</b>	<b>3.7</b>	<b>73.8</b>

Хэрэглэгчид үйлчилгээний орчин, нөхцөл (77.0 хувь), албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар (75.2 хувь), харилцаа, хандлага (73.4 хувь)-ыг хамгийн өндрөөр үнэлсэн бол өмнөх бүлгүүдэд дурдсантай адил шат дамжлага их байна гэсэн хариулт бусад үзүүлэлттээс арай бага байна.

Орхон аймаг (83.2%), Говьсүмбэр аймаг (79.6%) бүх үзүүлэлтийн хувьд жигд өндөр үнэлгээтэй бол Баян-Өлгий (60.8%), Архангай аймаг (66.7%) дунджаас бага үнэлгээтэй байна.

## Байгууллагын үйл ажиллагааны талаарх хэрэглэгчийн үнэлгээ

Аймаг, нийслэлээс авсан үйлчилгээний үр дүнг үйлчилгээгээ бүрэн авсан 2,518 хэрэглэгч үнэлсэн нь судалгаанд оролцогчдын 84.6 хувь болж байна. Хэрэглэгчдийн өгсөн дундаж үнэлгээ 3.6 оноо, сэтгэл ханамжийн индекс 72.5 хувь байна.

Хүснэгт 36. Аймаг, нийслэлийн авсан үйлчилгээнд хэрэглэгчийн өгсөн үнэлгээ, тоо, хувиар

	Байгууллагын нэр	Нийт	Хариулт												Дундаж үнэлгээ	Сэтгэл ханамжийн индекс (хувь)
			Мэдэхгүй-0		Огт санал нийлэхгүй-1		Сэтгэл ханамж багатай-2		Сэтгэл ханамж дунд-3		Сэтгэл ханамжтай-4		Сэтгэл ханамж маш өндөр-5			
			Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь	Тоо	Хувь		
1	Өмнөговь	79	7	8.9	0	0.0	4	5.1	12	15.19	38	48.1	18	22.8	4.0	79.4
2	Говьсүмбэр	53	3	5.7	0	0.0	6	11.3	2	3.77	30	56.6	12	22.6	4.0	79.2
3	Говь-Алтай	72	2	2.8	1	1.4	0	0.0	16	22.22	38	52.8	15	20.8	3.9	78.9
4	Орхон	198	9	4.5	1	0.5	12	6.1	24	12.12	117	59.1	35	17.7	3.9	78.3
5	Завхан	10	0	0.0	0	0.0	1	10.0	2	20.00	4	40.0	3	30.0	3.9	78.0
6	Сэлэнгэ	72	2	2.8	2	2.8	5	6.9	15	20.83	28	38.9	20	27.8	3.8	76.9
7	Баянхонгор	57	3	5.3	1	1.8	3	5.3	10	17.54	30	52.6	10	17.5	3.8	76.7
8	Увс	76	3	3.9	2	2.6	5	6.6	16	21.05	32	42.1	18	23.7	3.8	76.2
9	Дорноговь	50	2	4.0	2	4.0	5	10.0	8	16.00	20	40.0	13	26.0	3.8	75.4
10	Өвөрхангай	56	1	1.8	1	1.8	6	10.7	9	16.07	31	55.4	8	14.3	3.7	74.2
11	Дархан-Уул	82	4	4.9	3	3.7	9	11.0	15	18.29	33	40.2	18	22.0	3.7	73.8
12	Нийслэл	782	26	3.3	17	2.2	72	9.2	145	18.54	424	54.2	98	12.5	3.7	73.6
13	Дундговь	135	1	0.7	3	2.2	17	12.6	23	17.04	74	54.8	17	12.6	3.6	72.7
14	Хөвсгөл	196	4	2.0	0	0.0	24	12.2	46	23.47	100	51.0	22	11.2	3.6	72.5
15	Булган	43	5	11.6	0	0.0	5	11.6	11	25.58	16	37.2	6	14.0	3.6	72.1
16	Сүхбаатар	84	3	3.6	3	3.6	10	11.9	18	21.43	40	47.6	10	11.9	3.5	70.9
17	Ховд	74	1	1.4	2	2.7	6	8.1	24	32.43	33	44.6	8	10.8	3.5	70.7
18	Төв	51	4	7.8	0	0.0	5	9.8	15	29.41	26	51.0	1	2.0	3.5	69.8
19	Дорнод	72	0	0.0	4	5.6	9	12.5	13	18.06	43	59.7	3	4.2	3.4	68.9
20	Хэнтий	193	6	3.1	2	1.0	17	8.8	29	15.03	95	49.2	20	10.4	3.2	64.5
21	Архангай	33	2	6.1	1	3.0	10	30.3	4	12.12	14	42.4	2	6.1	3.2	63.9
22	Баян-Өлгий	50	3	6.0	2	4.0	2	4.0	7	14.00	16	32.0	5	10.0	2.5	49.4
	<b>НИЙТ</b>	<b>2518</b>	<b>-</b>	<b>4.1</b>	<b>-</b>	<b>1.9</b>	<b>-</b>	<b>9.7</b>	<b>-</b>	<b>18.6</b>	<b>-</b>	<b>47.7</b>	<b>-</b>	<b>15.9</b>	<b>3.6</b>	<b>72.5</b>

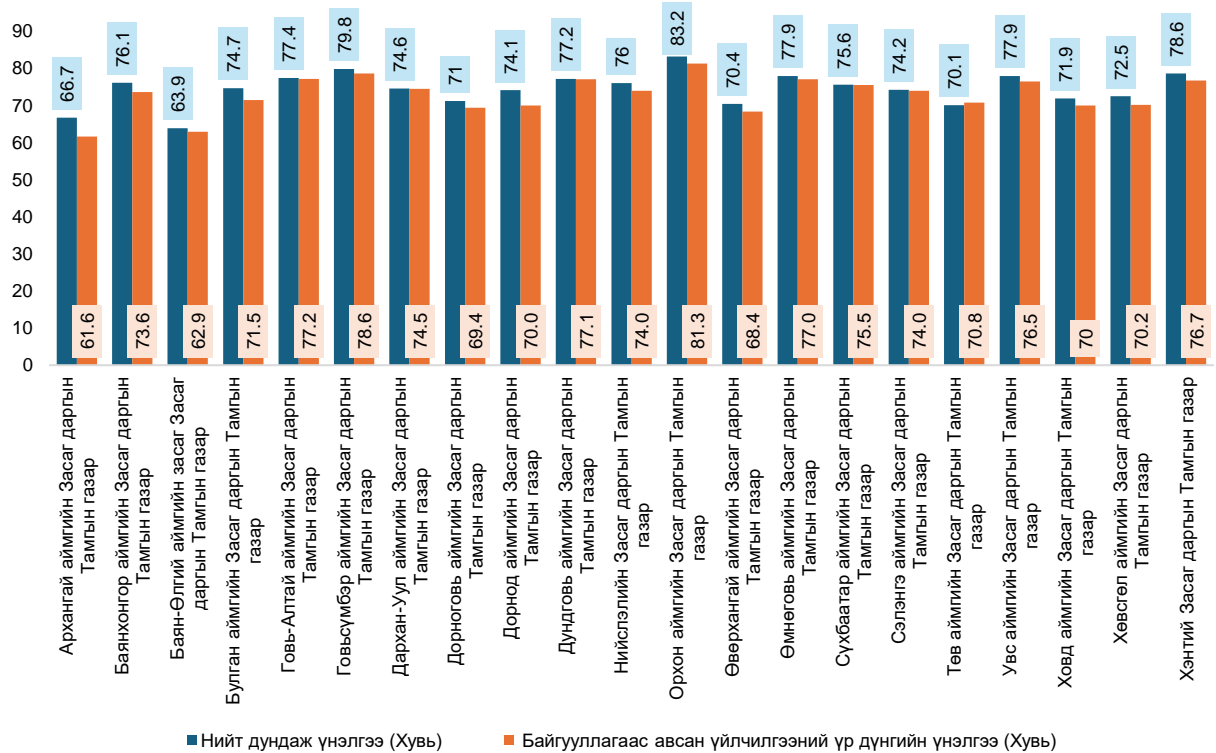
Аймаг, нийслэлийн үзүүлж байгаа үйлчилгээний үр дүнг хэрэглэгчид нийтэд нь эерэгээр үнэлсэн байна. “Сэтгэл ханамжтай-4” 47.7 хувь, “Сэтгэл ханамж маш өндөр-5”, буюу нийт эерэг үнэлгээ 63.6 хувийг эзэлж байна. “Сэтгэл ханамж бага-2” 9.7 хувь, “Огт санал нийлэхгүй-1” гэсэн үнэлгээ 11.6 хувь байна.

Өмнөговь аймаг (79.4 хувь), Говьсүмбэр аймаг (79.2 хувь), Орхон аймаг (78.3 хувь) үйлчилгээний үр дүнгийн үнэлгээ хамгийн өндөр байна. Харин Баян-Өлгий аймаг (49.4 хувь), Хэнтий аймаг (64.5 хувь), Архангай аймаг (63.9 хувь)-ийн хувьд харьцангуй бага үнэлгээтэй байна.

**Сэтгэл ханамжийн индекс болон байгууллагын үйл ажиллагаанд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээг харьцуулсан байдал**

Үйлчилгээний явц болон эцсийн үр дүнгийн хоорондын уялдаа, зөрүүг тодорхойлох зорилгоор байгууллага бүрийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс болон хэрэглэгчдийн үйлчилгээний үр дүнд өгсөн үнэлгээний индекстэй харьцуулан судаллаа.

График 32. Аймаг, нийслэлийн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс болон үйлчилгээний үр дүнд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээ, хувиар



Аймаг, нийслэлийн сэтгэл ханамжийн индекс (7 үзүүлэлт) 73.8 хувь, харин үйлчилгээний үр дүнгийн үнэлгээ 72.5 хувь байна. Үйлчилгээний үр дүнгийн үнэлгээ нь ерөнхий сэтгэл ханамжийн индексээс 1.3 пунктээр бага бөгөөд хэрэглэгчид үйлчилгээний явцтай харьцуулахад эцсийн үр дүнг арай багаар үнэлжээ.

Дорноговь аймаг (71.0, 75.4), Өвөрхангай аймаг (74.2, 70.4), Сэлэнгэ аймаг (76.8, 74.2) ) үр дүнгийн үнэлгээ нь сэтгэл ханамжийн ерөнхий индексээс өндөр байна. Энэ нь эдгээр аймаг иргэдэд чанартай үйлчилгээ хүргэж, үр дүн нь хэрэглэгчид илүү эерэгээр мэдрэгдэж байгааг харуулж байна.

Орхон аймаг (83.2, 81.3), Говьсүмбэр аймаг (79.8, 78.6), Хэнтий аймаг (78.6, 76.7)-ийн бүх үзүүлэлтээр өндөр үнэлгээтэй, үйлчилгээний чанар болон үр дүн тогтвортой сайн байна. Харин Баян-Өлгий аймаг (63.9, 62.9), Архангай аймаг (66.7, 61.6)-ийн хувьд бусдаас арай доогуур байна.

Говь-Алтай аймаг (77.4, 77.2), Дархан-Уул аймаг (74.6, 74.5), Дундговь аймаг (77.2, 77.1), Сүхбаатар аймаг (75.6, 75.5), Сэлэнгэ аймаг (74.2, 74.0)-ийн үзүүлэлт ойролцоо байна.

Архангай аймаг (66.7, 61.6), Булган аймаг (74.7, 71.5), Дорнод аймаг (74.1 70.0), Өвөрхангай аймаг (70.4, 68.4), Хөвсгөл аймаг (72.5, 70.2)-ийн хувьд сэтгэл ханамжийн индекс үйлчилгээний үр дүнд өгсөн үнэлгээнээс бага байна. Энэ нь үйлчилгээний үр дүн хэрэглэгчийн хүлээлтэд хүрээгүй болохыг харуулж байна.

## Байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах талаарх хэрэглэгчдийн санал

Хэрэглэгчдээс аймаг, нийслэлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах талаар ямар арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх шаардлагатай байгаа талаар саналыг нь авсан.

Давхардсан тоогоор хэрэглэгчид нийт 1148 санал ирүүлжээ. Үүнээс албан хаагчдын харилцаа, хандлагыг сайжруулах (17.9 хувь), үйлчилгээний шуурхай байдлыг нэмэгдүүлж, хүлээгдэл хугацааг багасгах (16.1 хувь), албан хаагчдын мэдлэг, ур чадварыг дээшлүүлэх (9.4 хувь) зэрэг саналууд хамгийн өндөр хувийг эзэлж байна. Мөн ажил, үйлчилгээний зохион байгуулалтыг сайжруулах (5.9 хувь), үйлчилгээний шат дамжлагыг бууруулах (5.8 хувь), үйлчилгээг цахимжуулах (5.3 хувь), хүнд суртлыг бууруулах (5.1 хувь) зэрэг асуудлууд нэлээд хувийг эзэлж байна.

Хүснэгт 37.Хэрэглэгчдийн аймаг, нийслэлийн үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах санал, тоо, хувиар

Д/Д	Тухайн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах санал.	Тоо	Хувь
1	Албан хаагчдын харилцаа, хандлагыг сайжруулах	206	17.9%
2	Үйлчилгээг шуурхай хүргэх, хүлээлгийн хугацааг багасгах	185	16.1%
3	Албан хаагчдын мэдлэг, ур чадварыг дээшлүүлэх	108	9.4%
4	Ажил, үйлчилгээний зохион байгуулалтыг сайжруулах	68	5.9%
5	Үйлчилгээний шат дамжлагыг бууруулах	67	5.8%
6	Үйлчилгээг цахимжуулах	61	5.3%
7	Хүнд суртлыг бууруулах	58	5.1%
8	Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг ойлгомжтой, бүрэн гүйцэд өгөх	48	4.2%
9	Ил тод байдлыг нэмэгдүүлэх	43	3.7%
10	Үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэх	44	3.8%
11	Цаг баримтлах /Албан хаагчид ажлын цагаар ажил дээрээ байдаггүй/	35	3.0%
12	Асуудлыг шударгаар шийдвэрлэх	29	2.5%
13	Иргэдэд тодорхой мэдээ, мэдээлэл хүргэх, үйл ажиллагааны талаар мэдээлэл түгээх	28	2.4%
14	Үйлчилгээний орчин, нөхцөлийг сайжруулах	26	2.3%
15	Үйлчилгээ сайн байсан талаарх сэтгэгдэл	22	1.9%
16	Албан хаагчдын ёс зүйг дээшлүүлэх	19	1.7%
17	Авлига, ашиг сонирхлын зөрчлийг арилгах	18	1.6%
18	Албан хаагчдын ажлын хариуцлагыг нэмэгдүүлэх	12	1.0%
19	Цахимаар үзүүлэх буй үйлчилгээг цахим системийн үйл ажиллагааг сайжруулах, чирэгдэлгүй ойлгомжтой болгох	8	0.7%
20	Газар эзэмших, өмчлөх хүсэлт удаан шийдвэрлэж байгаа хурдсах	7	0.6%
21	Албан хаагчдын харилцаа, хандлага сайн байсан талаарх сайшаал	6	0.5%
22	Иргэдэд тэгш хандах	6	0.5%
23	Иргэдэд чиглэсэн, бодит байдалд нийцсэн, зөв бодлого явуулах	6	0.5%
24	Нэмэлт материал шаардахгүй байх	6	0.5%
25	Үйлчилгээний чанар, үр дүнг сайжруулах	5	0.4%
26	Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд үйлчилгээ хүртээмжтэй болгох	5	0.4%
27	Мэргэшлийн боловсон хүчнийг ажилд авах	4	0.3%
28	Өргөдөл, гомдол, албан бичгийн хариуг мэдэгдэх	3	0.3%
29	Төрийн байгууллага хоорондын уялдаа холбоог сайжруулах	3	0.3%
30	Үйлчилгээ, үйл ажиллагаа, өргөдөл, гомдол, асуудлыг шийдвэрлэх явцыг ил тод болгох	3	0.3%

31	Албан хаагчид хариуцлага тооцдог болох	2	0.2%
32	Дуудлага хариу өгөх, иргэдтэй ойр ажиллах	2	0.2%
33	Цаасан материал шаардахаа болих	2	0.2%
34	Мэргэжлийн, зориулалтын тоног төхөөрөмжөөр үйл ажиллагаа явуулах	1	0.1%
35	ТАХ-ын сонгон шалгаруулалтыг хуулийн дагуу шударга зохион байгуулах	1	0.1%
36	Хуульд заагаагүй шат дамжлагыг халах	1	0.1%
<b>Нийт</b>		<b>1,148</b>	<b>100%</b>

Түүнчлэн үйлчилгээний ил тод байдлыг нэмэгдүүлэх, иргэдэд ойлгомжтой, бүрэн мэдээлэл хүргэх, үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах, орчин нөхцөлийг сайжруулах, өргөдөл, гомдлыг шуурхай шийдвэрлэх зэрэг саналууд тодорхой хэмжээнд давтагдан дурдагдсан байна.

#### 4.3. Бүлгийн дүгнэлт

Нийслэл, 21 аймгийн үйл ажиллагаанд 2975 хэрэглэгч үнэлгээ өгчээ. Судалгаанд хамрагдагчдын 65 хувь нь эмэгтэй, 35 хувь нь эрэгтэй, 52.8 хувь (1570 хэрэглэгч) нь 30-44 насныхан, 67.1 хувь нь бакалавр ба түүнээс дээш түвшний боловсролтой байна.

Судалгаанд оролцсон хэрэглэгчдийн 54 хувь нь буюу 1600 нь тухайн байгууллагаас үйлчилгээ авдаг бусад төрийн байгууллагын ажиллагч, 39 хувь буюу 1159 иргэн, 5 хувь нь буюу 157 нь аж ахуйн нэгж, байгууллагын төлөөлөл, 2 хувь буюу 59 нь төрийн бус байгууллагын төлөөлөл байна

Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн дийлэнх буюу 34.7 хувь нь буюу (1032 хэрэглэгч) Улаанбаатар хотоос, 33.4 хувь нь буюу (993 хэрэглэгч) аймгийн төвөөс, 26.1 хувь нь буюу (777 хэрэглэгч) сумын төвөөс, 4.1 хувь нь буюу (123 хэрэглэгч) хөдөөгөөс оролцсон байна.

Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчид ихэвчлэн цахим болон биеэр үйлчилгээ авсан байна. Нийт оролцогчдын 30.3 хувь нь цахимаар, 43.1 хувь нь биеэр үйлчилгээ авчээ. Зарцуулсан хугацааны хувьд 42.2 хувь нь буюу (1256 хэрэглэгч) үйлчилгээг тухайн өдөрт нь авч, асуудлаа шийдвэрлүүлсэн байна.

Аймаг, нийслэлийн үйл ажиллагааг хэрэглэгчид 3.7 оноо буюу “Дунд” гэж үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 73.8 байна.

Орхон аймаг (83.2%), Говьсүмбэр аймаг (79.6%) бүх үзүүлэлтийн хувьд жигд өндөр үнэлгээтэй бол Баян-Өлгий (60.8%), Архангай аймаг (66.7%) дунджаас бага үнэлгээтэй байна.

Аймаг, нийслэлийн үйлчилгээний орчин, нөхцөл болон харилцаа хандлага эерэг үнэлэгдсэн байна. Гэсэн хэдий ч мэдээллийн ил тод байдал, шийдвэрлэх шат дамжлага, үйлчилгээний хурд зэрэг үзүүлэлтүүд сул үнэлгээ авсан байна.

Хэрэглэгчид албан хаагчдын харилцаа, хандлагыг сайжруулах, үйлчилгээний шуурхай байдлыг нэмэгдүүлж, хүлээгдэл хугацааг багасгах, албан хаагчдын мэдлэг, ур чадварыг дээшлүүлэх зэрэг 1148 санал ирүүлжээ.

Үйлчилгээний ил тод байдлыг нэмэгдүүлэх, иргэдэд ойлгомжтой, бүрэн мэдээлэл хүргэх, үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах, орчин нөхцөлийг сайжруулах, өргөдөл, гомдлыг шуурхай шийдвэрлэх зэрэг саналууд тодорхой хэмжээнд давтагдан дурдагдсан байна.

Эдгээрээс харахад иргэд төрийн үйлчилгээний хурд, хүртээмж, харилцааны соёл, ил тод байдалд илүү анхаарч байгааг харуулж байгаа бөгөөд цаашид эдгээр чиглэлд бодлого, арга хэмжээг эрчимжүүлэх шаардлагатай байна.

## НЭГДСЭН ДҮГНЭЛТ, САНАЛ

Судалгаанд нийт 8,554 хэрэглэгч хамрагдсан бөгөөд 26.9 хувь буюу 2302 хэрэглэгч төрийн захиргааны төв байгууллагын, 38.3 хувь буюу 3277 хэрэглэгч агентлагийн, 34.8 хувь буюу 2975 хэрэглэгч аймаг, нийслэлийн үйл ажиллагаанд үнэлгээ өгч, судалгаанд оролцжээ.

Улсын хэмжээнд бүх шатны төрийн байгууллагын үйл ажиллагааны хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн ерөнхий индекс 73.8 хувь, үйлчилгээний үр дүнд өгсөн хэрэглэгчийн үнэлгээний индекс 74.9 байгаа нь хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж дунджаас дээш түвшинд байгааг харуулж байна.

Үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийн ойлгомжтой байдлыг хэрэглэгч 3.8 оноогоор “Дунд” гэж үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 74.5 хувь байна. Аймаг, нийслэлийн үнэлгээ бага зэрэг өндөр байна.

Төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар, мөн харилцаа, хандлагыг харьцангуй өндөр үнэлж, сэтгэл ханамжийн индекс 75.6 хувь байна. Энэ үзүүлэлтэд агентлагийн үнэлгээ өндөр буюу 76.3 хувь бөгөөд үйлчилгээ үзүүлэгчдийн мэргэжлийн ур чадвар болон харилцааны соёл хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжид эерэг нөлөө үзүүлж байгааг харуулж байна.

Асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлага цөөн байдал (71.2 хувь) болон шийдвэр гаргалтын шударга байдал (73.1 хувь) зэрэг үзүүлэлтүүд нь харьцангуй доогуур үнэлэгдсэн байна. Энэ нь төрийн үйлчилгээний процессын төвөгшил, шийдвэр гаргалтын ил тод байдал, шуурхай байдалд сайжруулалт хийх шаардлагатайг илтгэж байна.

Байгууллагын ангиллаар авч үзвэл, агентлаг болон аймаг, нийслэлийн байгууллагуудын сэтгэл ханамжийн үзүүлэлтүүд харьцангуй өндөр (72.0–76.3) байгаа бол төрийн захиргааны төв байгууллагын үзүүлэлтүүд бага зэрэг доогуур (62.3–69.9) байна. Энэ нь төв байгууллагын үйлчилгээний шат дамжлага, зохион байгуулалт илүү төвөгтэй байж болзошгүйг илэрхийлж байна.

Судалгааны үр дүнгээс харахад төрийн албан хаагчдын мэдлэг, ур чадвар болон үйлчилгээний орчин нөхцөл эерэг үнэлэгдсэн нь төрийн үйлчилгээний суурь нөхцөл боломжийн түвшинд байгааг харуулж байна. Харин үйлчилгээний шат дамжлага олон, шийдвэрлэх үйл явц удаашралтай, ил тод байдал хангалтгүй байгаа нь нийтлэг сул тал болж байна. Мөн мэдээллийн ойлгомжтой байдал, хүртээмж байгууллага хооронд харилцан адилгүй байгаа нь хэрэглэгчдэд хүндрэл учруулж байна. Төрийн байгууллагуудын хоорондын уялдаа холбоо сул, үйлчилгээний стандарт жигд бус байгаа нь сэтгэл ханамжид сөргөөр нөлөөлж байна.

Судалгаанд оролцогчдын бүтэц нь тодорхой хэмжээнд тэнцвэргүй, төрийн байгууллагын албан хаагчдын оролцоо давамгайлсан боловч иргэдийн оролцоо хангалттай түвшинд байна. Гэсэн хэдий ч хувийн хэвшил, төрийн бус байгууллагын оролцоо харьцангуй бага байна.

Цахим үйлчилгээний хэрэглээ нэмэгдэж байгаа ч чанар, хүртээмж, системийн уялдаа хангалтгүй хэвээр байна. Орон нутгийн байгууллагуудын хувьд

үйлчилгээний чанарт ялгаа ажиглагдаж байгаа нь бүс нутгийн тэнцвэргүй байдлыг илтгэж байна.

Зарим орон нутагт үйлчилгээний хүртээмж сайн байгаа бол заримд нь мэдээлэл хүрэх суваг сул байна.

Төрийн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах хүрээнд дараах нэгдсэн бодлогын арга хэмжээг хэрэгжүүлэх нь зүйтэй. Үүнд:

- Төрийн үйлчилгээний процессыг дахин инженерчилж, шат дамжлагыг цөөлөх, илүү хялбар, ойлгомжтой болгох;
- Үйлчилгээний хугацаанд тавих хяналтыг сайжруулж, стандарт хугацааг мөрдүүлэх, гүйцэтгэлийг хянах тогтолцоог бүрдүүлэх;
- Мэдээллийн ил тод байдал, хүртээмжийг нэмэгдүүлж, хэрэглэгчдэд ээлтэй, ойлгомжтой мэдээллийн тогтолцоог бүрдүүлэх;
- Цахим үйлчилгээний хөгжлийг эрчимжүүлж, системүүдийн уялдаа холбоог сайжруулах, хэрэглэгчдэд хялбар, хүртээмжтэй болгох;
- Төрийн албан хаагчдын харилцаа, ёс зүй, үйлчилгээний соёлыг дээшлүүлэх сургалт, чадавхжуулалтыг тогтмолжуулах;
- Байгууллагуудын уялдаа холбоог сайжруулж, давхардал, чирэгдлийг бууруулах замаар нэгдсэн үйлчилгээний тогтолцоог бэхжүүлэх;
- Хэрэглэгчийн санал, гомдлыг шуурхай шийдвэрлэх, эргэх холбоог сайжруулах механизмыг боловсронгуй болгох;
- Орон нутгийн байгууллагуудын үйлчилгээний чанарыг жигд түвшинд хүргэхэд чиглэсэн бодлого, арга хэмжээг хэрэгжүүлэх;
- Судалгааг тогтмол зохион байгуулж, үр дүнг бодлого, төлөвлөлт, гүйцэтгэлийн үнэлгээнд ашиглах;
- Төрийн байгууллагын гүйцэтгэлийн үнэлгээг хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үзүүлэлттэй уялдуулан, хариуцлагын тогтолцоог бэхжүүлэх зэрэг болно.

# ХАВСРАЛТ

## ХАВСРАЛТ 1.Төрийн байгууллагын үйл ажиллагаан дахь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааны асуулга

Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газраас төрийн байгууллагын үйлчилгээний талаарх хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгааг зохион байгуулж байна. Судалгааны үр дүнд үндэслэн төрийн байгууллагын үйлчилгээг сайжруулах санал боловсруулна. Судалгааны мэдээллийг Хувь хүний мэдээлэл хамгаалах тухай хуулийн дагуу ашиглаж, хамгаалах болно.

### I. Ерөнхий мэдээлэл

1. Та дараахаас алийг төлөөлөх вэ?
  - A. Иргэн
  - B. Төрийн бус байгууллага
  - C. Аж ахуйн нэгж, байгууллага
  - D. Төрийн байгууллага
2. Таны нас:
 

<input type="checkbox"/> 16 хүртэлх	<input type="checkbox"/> 17-19	<input type="checkbox"/> 20-24	<input type="checkbox"/> 25-29
<input type="checkbox"/> 30-34	<input type="checkbox"/> 35-39	<input type="checkbox"/> 40-44	<input type="checkbox"/> 45-49
<input type="checkbox"/> 50-54	<input type="checkbox"/> 55-59	<input type="checkbox"/> 60-аас дээш	
3. Таны хүйс:
 

<input type="checkbox"/> Эрэгтэй	<input type="checkbox"/> Эмэгтэй
----------------------------------	----------------------------------
4. Таны боловсрол:
 

<input type="checkbox"/> Боловсролгүй	<input type="checkbox"/> Бага	<input type="checkbox"/> Суурь	<input type="checkbox"/> Бүрэн дунд	<input type="checkbox"/> Мэргэжлийн болон техникийн боловсрол	<input type="checkbox"/> Дипломын дээд	<input type="checkbox"/> Бакалавр	<input type="checkbox"/> Магистр	<input type="checkbox"/> Доктор
---------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	---	--	-----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------
5. Таны оршин суугаа байршил:
 

<input type="checkbox"/> Улаанбаатар	<input type="checkbox"/> Аймгийн төв	
<input type="checkbox"/> Сумын төв	<input type="checkbox"/> Хөдөө	<input type="checkbox"/> Гадаад улс
6. Та үнэлгээ хийх байгууллагын төрлийг сонгоно уу.
 

A. Яам (ЗГХЭГ, ЗГХХГ)	A1-ийг хариулна
B. Агентлаг	A2-ыг хариулна
C. Аймаг, Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар	A3-ыг хариулна

A1. Үнэлгээ хийх яамыг сонгоно уу  
 A2. Үнэлгээ хийх агентлагийг сонгоно уу  
 A3. Үнэлгээ хийх аймаг, Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газрыг сонгоно уу
7. Тухайн байгууллагыг үнэлэх шалтгаан (олон сонголттой)
  - A. Өргөдөл гомдол гаргасан
  - B. Зөвлөгөө авсан
  - C. Үйлчилгээ авдаг
  - D. Зөвшөөрөл/гэрчилгээ авсан
  - E. Тендерт оролцсон
  - F. Гэрээгээр ажил гүйцэтгэдэг
  - G. Хамтран ажилладаг
  - H. Лавлагаа тодорхойлолт авсан
  - I. Бусад\_\_\_\_\_ (нээлттэй хариулт)
8. Таны үйлчилгээ авсан хэлбэр
  - A. Цахимаар
  - B. Биеэр

- C. Албан бичгээр
- D. Телефон утсаар
- E. Бусад \_\_\_\_\_ (нээлттэй хариулт)

**II. Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн үнэлгээ**

1. Та дараах үзүүлэлтээр байгууллагын үйлчилгээг үнэлнэ үү /0 - Мэдэхгүй, 1– Огт сэтгэл ханамжгүй, 2– Сэтгэл ханамж багатай, 3– Сэтгэл ханамж дунд, 4– Сэтгэл ханамжтай, 5– Сэтгэл ханамж маш өндөр.

		0	1	2	3	4	5
1.1	Үйлчилгээ холбоотой мэдээлэл ойлгомжтой байдаг						
1.2	Асуудлыг шийдвэрлэх шат дамжлага цөөн						
1.3	Төрийн албан хаагчийн харилцаа хандлага сайн						
1.4	Төрийн албан хаагчийн мэдлэг, ур чадвар сайн						
1.5	Асуудлыг шударга шийдвэрлэдэг						
1.6	Үйлчилгээний орчин, нөхцөл сайн						
1.7	Асуудлыг шийдвэрлэх үйл явц ил тод						

2. Үйлчилгээ авахад зарцуулсан хугацаа

- A. Тухайн үедээ
- B. 1 өдөр
- C. Ажлын 5 өдөр
- D. Ажлын 10 өдөр
- E. Ажлын 15 өдөр
- F. Хуанлийн 30 хоног
- G. Хуанлийн 30-аас дээш хоног

3. Та үйлчилгээг бүрэн авч дууссан эсэх?

- A. Тийм (4 рүү шууд орох)
- B. Үгүй (5 руу үсрэх)

4. Та тухайн байгууллагаас авсан үйлчилгээний үр дүнг үнэлнэ үү.

0 1 2 3 4 5

5. Тухайн байгууллагын үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах таны санал.

---

**Судалгаанд хамрагдсанд баярлалаа.**

## ХАВСРАЛТ 2. Олон улсын хэмжээнд хийсэн зарим судалгааны мэдээлэл

№	Судалгааны нэр	Арга зүйн үндэс	Зорилго	Судалгааны арга	Онцлох асуултууд
1.	<b>OECD – Citizen Satisfaction Toolkit</b>	Үйлчилгээний чанар, хүртээмж, иргэний туршлагыг үнэлэх	Төрийн үйлчилгээний хэрэглэгчийн туршлага, найдвартай байдлыг сайжруулах	Онлайн/ цаасан анкет, ярилцлага, фокус групп	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Төрийн байгууллагатай холбогдож чадсан байдал</li> <li>- Та нийт хэдэн төрийн албан хаагчтай харилцсан бэ?</li> <li>- Хариу авах хүртэл хүлээсэн нийт хугацаа</li> </ul>
2.	<b>World Bank – Service Delivery Indicators (SDI)</b>	Салбарын гүйцэтгэл	Чанар, хүртээмж, тэгш байдлыг хэмжих	Ажиглалт, анкет, статистик үзүүлэлтүүд	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Та төрийн албанд хэр итгэдэг вэ?</li> <li>- Шүүх улс төрийн нөлөөнөөс ангид шийдвэр гаргах магадлал хэр вэ?</li> <li>- Та сонгуулийн тогтолцоонд хэр итгэдэг вэ?</li> </ul>
3.	<b>UNDP – Governance Indicators</b>	Засаглалын чанар, хариуцлагын түвшнийг үнэлэх	Институтийн чадвар, хариуцлагын тогтолцоо, оролцоог үнэлэх	Статистик, судалгаа, олон нийтийн үнэлгээ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Албан хаагчдын надад туслахад бэлэн байдал</li> <li>- Албан хаагчдын ажилдаа хариуцлагатай ханддаг байдал</li> <li>- Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдэд ээлтэй орчин бүрдсэн эсэх</li> </ul>

**Тайлбар:** Дээрх хүснэгтэд дурдсан мэдээллийг нь тус бүрийн албан мэдээ, эх сурвалжаас авсан хамгийн сүүлийн үеийн мэдээлэл болно.

**ХАВСРАЛТ 3. Судалгааны холбоос мэдээллийг олон нийтийн сүлжээнд байрлуулсан байдал**

№	Байгууллага	Олон нийтийн сүлжээнд байрлуулсан эсэх /+Тийм, - үгүй/
1	Аж үйлдвэр, эрдэс баялгийн яам	2026.02.25 /+Тийм/
2	Байгаль орчин, уур амьсгалын өөрчлөлтийн яам	2026.02.25 /+Тийм/
3	Батлан хамгаалах яам	2026.02.25 /+Тийм/
4	Боловсролын яам	2026.02.25 /+Тийм/
5	Гадаад харилцааны яам	2026.02.25 /+Тийм/
6	Гэр бүл хөдөлмөр нийгмийн хамгааллын яам	2026.02.25 /+Тийм/
7	Зам тээврийн яам	2026.02.25 /+Тийм/
8	Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар	2026.02.25 /+Тийм/
9	Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх яам	2026.02.25 /+Тийм/
10	Сангийн яам	2026.02.25 /+Тийм/
11	Соёл, спорт, аялал жуулчлал, залуучуудын яам	2026.02.25 /+Тийм/
12	Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яам	2026.02.25 /+Тийм/
13	Хууль зүй, дотоод хэргийн яам	/-Үгүй/
14	Хүнс, хөдөө аж ахуй, хөнгөн үйлдвэрийн яам	2026.02.25 /+Тийм/
15	Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам	2026.02.25 /+Тийм/
16	Эдийн засаг, хөгжлийн яам	2026.02.25 /+Тийм/
17	Эрүүл мэндийн яам	2026.02.25 /+Тийм/
18	Эрчим хүчний яам	2026.02.25 /+Тийм/
19	Архангай аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	/-Үгүй/
20	Баянхонгор аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.25 /+Тийм/
21	Баян-Өлгий аймгийн засаг Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.25 /+Тийм/
22	Булган аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.25 /+Тийм/
23	Говь-Алтай аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	/-Үгүй/
24	Говьсүмбэр аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.25 /+Тийм/
25	Дархан-Уул аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.25 /+Тийм/
26	Дорноговь аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.25 /+Тийм/
27	Дорнод аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.25 /+Тийм/
28	Дундговь аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.25 /+Тийм/
29	Завхан аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.26 /+Тийм/
30	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.25 /+Тийм/
31	Орхон аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.25 /+Тийм/
32	Өвөрхангай аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.25 /+Тийм/
33	Өмнөговь аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.25 /+Тийм/
34	Сүхбаатар аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.26 /+Тийм/
35	Сэлэнгэ аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.25 /+Тийм/
36	Төв аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	2026.02.25 /+Тийм/
37	Увс аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	/-Үгүй/
38	Ховд аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	/-Үгүй/
39	Хөвсгөл аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	/-Үгүй/

**ХАВСРАЛТ 4. Төрийн байгууллагын үйл ажиллагаа дахь хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчийн тоо**

	Байгууллагын нэр	Судалгаанд хамрагдсан хэрэглэгчдийн тоо
1	Засгийн газрын Хэрэг эрхлэх газар	43
2	Засгийн газрын Хяналт хэрэгжүүлэх газар	60
<b>Төрийн захиргааны төв байгууллага</b>		
1	Аж үйлдвэр, эрдэс баялгийн яам	65
2	Байгаль орчин, уур амьсгалын өөрчлөлтийн яам	82
3	Батлан хамгаалах яам	336
4	Боловсролын яам	270
5	Гадаад харилцааны яам	27
6	Гэр бүл, хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын яам	154
7	Зам тээврийн яам	84
8	Сангийн яам	52
9	Соёл, спорт, аялал жуулчлал, залуучуудын яам	108
10	Хот байгуулалт, барилга, орон сууцжуулалтын яам	72
11	Хууль зүй, дотоод хэргийн яам	360
12	Хүнс, хөдөө аж ахуй, хөнгөн үйлдвэрийн яам	97
13	Цахим хөгжил, инновац, харилцаа холбооны яам	45
14	Эдийн засаг, хөгжлийн яам	27
15	Эрүүл мэндийн яам	341
16	Эрчим хүчний яам	79
<b>Төрийн захиргааны байгууллага</b>		
1	Архивын ерөнхий газар	91
2	Ашигт малтмал, газрын тосны газар	18
3	Биеийн тамир, спортын улсын хороо	36
4	Боловсролын ерөнхий газар	100
5	Гадаадын иргэн харьяатын газар	24
6	Газар зохион байгуулалт, геодези, зураг зүйн ерөнхий газар	133
7	Гаалийн ерөнхий газар	98
8	Жижиг, дунд үйлдвэрийн газар	44
9	Зэвсэгт хүчний жанжин штаб	101
10	Иргэний нисэхийн ерөнхий газар	34
11	Мал эмнэлгийн ерөнхий газар	32
12	Монополын эсрэг газар	8
13	Нийгмийн даатгалын ерөнхий газар	216
14	Онцгой байдлын ерөнхий газар	74
15	Ойн газар	55
16	Оюуны өмчийн газар	12
17	Стандарт, хэмжил зүйн газар	71
18	Тагнуулын ерөнхий газар	13
19	Татварын ерөнхий газар	79
20	Төрийн өмчийн бодлого, зохицуулалтын газар	35
21	Төрийн тусгай хамгаалалттай газар	18
22	Төрийн худалдан авах ажиллагааны газар	16
23	Төрийн цахим үйлчилгээний зохицуулалтын газар	68
24	Төмөр замын газар	7
25	Ус, цаг уур, орчны шинжилгээний газар	43
26	Улсын бүртгэлийн ерөнхий газар	125
27	Ургамал хамгааллын газар	15
28	Үндэсний геологийн алба	5
29	Хил хамгаалах ерөнхий газар	557

**ЗАСГИЙН ГАЗРЫН ХЯНАЛТ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ ГАЗАР**

30	Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүний хөгжлийн ерөнхий газар	169
31	Хөдөлмөр, халамжийн үйлчилгээний ерөнхий газар	76
32	Хөрөнгө оруулалт, худалдааны газар	28
33	Хүүхэд, гэр бүлийн хөгжил, хамгааллын ерөнхий газар	49
34	Цагдаагийн ерөнхий газар	537
35	Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ерөнхий газар	36
36	Шүүх шинжилгээний ерөнхий газар	31
37	Усны газар	43
38	Соёл, урлагийн газар	56
39	Эрүүл мэндийн даатгалын ерөнхий газар	84
40	Эм, эмнэлгийн хэрэгслийн хяналт, зохицуулалтын газар	40
<b>Нутгийн захиргааны байгууллагууд</b>		
1	Архангай аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	41
2	Баянхонгор аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	74
3	Баян-Өлгий аймгийн засаг Засаг даргын Тамгын газар	50
4	Булган аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	47
5	Говь-Алтай аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	85
6	Говьсүмбэр аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	61
7	Дархан-Уул аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	97
8	Дорноговь аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	61
9	Дорнод аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	86
10	Дундговь аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	153
11	Завхан аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	14
12	Нийслэлийн Засаг даргын Тамгын газар	933
13	Орхон аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	218
14	Өвөрхангай аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	73
15	Өмнөговь аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	99
16	Сүхбаатар аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	103
17	Сэлэнгэ аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	91
18	Төв аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	70
19	Увс аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	84
20	Ховд аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	95
21	Хөвсгөл аймгийн Засаг даргын Тамгын газар	247
22	Хэнтий Засаг даргын Тамгын газар	193
<b>Нийт</b>		<b>8,554</b>